

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



=====

===

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI,
2015.**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA**

**TESISTA: RICHARD ALFONSO LLAIQUI JAUREGUI
ASESOR: Mg. OLINDA FRANCISCO PAREDES**

HUANUCO – PERÚ

2 017

DEDICATORIA

A mis padres por su amor comprensión y apoyo moral brindado en este proceso de aprendizaje para lograr alcanzar esta meta tan importante.

AGRADECIMIENTO

A: Mis maestros de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por su labor formadora de conocimientos durante los años de formación profesional a nivel de maestría para contribuir al desarrollo de nuestro país.

RESUMEN

El motivo por el cual se realizó la presente investigación es por la importancia de sus variables de estudio el cual contiene el informe sistematizado sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del trabajador en la Corte Superior de Justicia Ucayali. Tiene como objetivo: determinar cuál es la relación del clima organizacional con la productividad laboral en la Corte Superior de Justicia Ucayali, 2015. El método desarrollado tiene la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño no experimental, de nivel explicativa, descriptiva y correlacional, se trabajó con una muestra de 75 trabajadores de las distintas áreas y 75 usuarios internos de la Corte Superior de Justicia Ucayali, seleccionados mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se hizo uso de la estadística descriptiva y para la contratación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado entre 0,80 y 1,00 en la escala Rho de Spearman se concluye que la correlación entre las variables es muy ALTA el cual se confirma que “el clima organizacional se relaciona de manera positiva alta con la productividad laboral en la Corte Superior de Justicia Ucayali, 2015”.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño, atención, usuario, Corte Superior de Justicia.

SUMMARY

The reason for which the present investigation was made due to the importance of its study variables which contains the systematized report on the organizational climate and the work performance of the worker in the Ucayali Supreme Court of Justice. The objective is to determine the relationship between the organizational climate and labor productivity in the Ucayali Supreme Court of Justice, 2015. The method developed has the purpose of deepening the analysis and interpretation of the results in which non-experimental design was used , Of explanatory, descriptive and correlational level, we worked with a sample of 75 workers from the different areas and 75 internal users of the Ucayali Supreme Court of Justice, selected through the type of intentional non-probabilistic sampling to those who had a questionnaire . To estimate the statisticians we made use of descriptive statistics and for the contracting hypothesis we applied the correlation test. With a result between 0.80 and 1.00 on Spearman's Rho scale, we conclude that the relationship between the variables is very HIGH which confirms that "the organizational climate is positively related to labor productivity in the Court Supreme Justice Ucayali, 2015 ".

Key words: organizational climate, performance, care, user, Supreme Court of Justice.

INTRODUCCIÓN

Todas las instituciones desarrollan un clima organizacional ya sea malo, bueno o regular, lo que determinaremos en esta investigación es en qué grado se relaciona el clima organizacional desarrollado en la Corte Superior de Justicia Ucayali con el desempeño laboral de los trabajadores.

Empezaremos definiendo el clima organizacional.” Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. ” (Giménez, 2012, pág. 2)

Cabe mencionar que para muchos colaboradores parte de estas funciones consisten en el servicio al cliente u usuario ya sea interno o externo y dicha función no queda exenta a las repercusiones del clima organizacional, que en determinado momento puede motivar o desmotivar de manera intrínseca en cualquier organización sin importar si es grande o pequeña y tiene un impacto significativo en el rendimiento de todos los colaboradores.

Tener un buen clima organizacional dentro de una institución pública es fundamental para que los trabajadores se sientan como en casa. Los mandos superiores son quienes deben fomentar un trato cordial y empático entre su grupo de trabajo. La creatividad y capacidad, ayudan a mantener un clima laboral indicado, en el que los colaboradores se mantienen leales hacia la institución y al mismo tiempo se les ayuda a obtener una vida equilibrada en su trabajo y fuera de él. Se debe tratar al personal con consideración, también se debe reconocer que todos los trabajadores tienen objetivos y necesidades personales, lo que los impulsa a incrementar su productividad.

El objetivo del servicio al cliente es dar satisfacción a los clientes a través de experiencias positivas de dicho servicio, y así lograr un valor añadido a una marca o institución, esto es

VII

una mercadotecnia intangible por lo que se requieren esfuerzos diferentes a la mercadotecnia de cualquier otro producto que, si sea tangible, ya que en este caso el cliente puede decidir si hace o no la compra solo con ver los detalles del producto.

Por esto se cree que es importante estudiar la incidencia del clima organizacional en la calidad de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia Ucayali éste último se encarga de que los colaboradores velen por que los usuarios interno y externo estén enteramente satisfechos con el servicio brindado y así la organización puede estar totalmente confiada en que ellos volverán a visitarlos porque se sienten cómodos con la forma en la que se les trata.

Finalmente, esta investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos que se presentan a continuación:

El Capítulo I: Problema de investigación, se detalla aspectos sobre el clima organizacional y la el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia Ucayali, donde planteamos objetivos, hipótesis, variables, así como la justificación e importancia de la investigación.

El Capítulo II: Marco teórico, se presenta los antecedentes, fundamentos teóricos, concepciones y enfoques de investigadores que sustentan la investigación.

El Capítulo III: Marco metodológico, se especifica el tipo y diseño, la población y muestra utilizadas, así como las técnicas y procedimientos del desarrollo de la investigación.

El Capítulo IV: Resultados, mostramos los resultados más relevantes de la investigación, con aplicación de la estadística como instrumento de medida.

El Capítulo V: Discusión de resultados, mostramos la contrastación del trabajo de campo con el problema planteado, los antecedentes, las bases teóricas, la prueba de hipótesis y el aporte científico de esta investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III

RESUMEN	IV
SUMMARY	V
INTRODUCCIÓN	VI
INDICE	VIII
CAPITULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	2
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.2. OBJETIVO.....	3
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
1.4. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.1. HIPOTESIS GENERAL	3
1.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS.....	4
1.5. VARIABLES	4
1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	4
1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	4
1.5.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	5
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5

1.6.1. JUSTIFICACIÓN	5
1.6.2. IMPORTANCIA	6
1.7. VIABILIDAD.....	6
1.8. LIMITACIONES.....	7
CAPITULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES.....	8
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	8
2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....	12
2.2. BASES TEORICAS.....	13
2.2.1. TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER	13
2.2.2. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LUC BRUNET	13
2.2.3. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE MARTÍN Y COLBS	14
2.2.4. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT	14
2.2.5. TEORÍA DE LIDERAZGO INSTITUCIONAL	16
2.2.6. TEORÍA DEL TRABAJO EN EQUIPO	17
2.2.7. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN	19

2.2.8.	TEORÍAS CONTEMPORÁNEAS DE LA MOTIVACIÓN	20
2.2.9.	LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.....	20
2.2.10.	PRODUCTIVIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA	22
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	23
2.3.1.	CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.3.3.	RELACIÓN POSITIVA	28
2.3.4.	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA.....	28
CAPITULO III.....		31
3.	METODOLOGIA	31
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.	Diseño y Esquema de la Investigación	31
3.2.1.	Diseño	31
3.3.	Población y Muestra	32
3.3.1.	POBLACIÓN	32
3.3.2.	MUESTRA	33
3.4.	Definición Operativa de los Instrumentos de Recolección de Datos.....	33
3.4.1.	TÉCNICAS	33

3.4.2. INSTRUMENTOS	33
3.5. Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de Datos	33
CAPITULO IV	34
4. RESULTADOS.....	34
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	34
4.1.1. Resultado de trabajo de campo con aplicación estadística y mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos	34
4.1.2. VARIABLE X: Clima organizacional.....	34
4.1.3. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1 LIDERAZGO.....	38
4.1.4. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2 TRABAJO EN EQUIPO.....	44
4.1.5. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X3 MOTIVACIÓN.....	48
VARIABLE Y	49
4.1.6. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE Y1 PRODUCTIVIDAD LABORAL	53
4.1.7. Resultados de la variable independiente: Clima Organizacional.....	55
4.1.8. Resultados de la variable dependiente: Desempeño Laboral.....	56
INTERPRETACIÓN GENERAL.....	57
4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	57
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL: Variables:	57
4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS	60

XIII

Conclusión general:	67
CAPITULO V	68
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
5.1. Contrastación con los Referentes Bibliográficos	68
5.2. En base a la prueba de hipótesis general	71
5.3. El aporte científico de la investigación	71
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	73
CONCLUSIONES	73
SUGERENCIAS	75
CAPITULO VI.	76
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	80
FICHA DE CUESTIONARIO	81
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:	81
CUESTIONARIO DE INVESTIGACION	82
MATRIZ DE CONSISTENCIA	83
RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	84
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	90

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Corte Superior de Justicia de Ucayali, creada mediante la Ley N° 25147 en fecha 20 de diciembre de 1989, postergada su funcionamiento hasta el 17 de abril de 1993, es una institución autónoma con vocación de servicio. Dicha institución sostiene en su misión la importancia de proporcionar a los magistrados el personal de apoyo jurisdiccional y administrativo capacitado, y con vocación de servicio, lo cual deja ver el alto nivel de mejorar la calidad de relación en el desempeño laboral de sus trabajadores.

En cuanto al desempeño laboral, la Corte Superior de Justicia gestiona diferentes programas con la finalidad de que los trabajadores desarrollen su servicio con calidad, es así que el 27 de noviembre de 2015 recibieron una donación de equipos de informática de DEVIDA¹ con el propósito de mejorar el desempeño laboral y facilitar elementos logísticos.

Como toda organización la Corte Superior de Justicia tiene objetivos y para cumplirlos necesita que su recurso humano sea productivo, pero al parecer tiene debilidades en la gestión de su personal como describe en su FODA. “Débil presencia de políticas en materia de recursos humanos que prevean condiciones de empleo... en términos de salario, estabilidad laboral, modalidades de selección, contratación, capacitación, asistencia social y esparcimiento, evaluación y la falta de carrera pública basada en el mérito.” (Judicial, 2011, pág. 35).

De acuerdo a lo que se puede apreciar es que los trabajadores no están a gusto con la institución, la cual podría influir negativamente en su desempeño laboral. Se puede apreciar

¹ Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas

algunos descontentos en los trabajadores con respecto a sus Jefes, a las políticas de la institución, y otros. Da la sensación de que la mayoría de ellos no se sienten identificados con la institución.

En tal sentido se hace indispensable definir la medida o el nivel de relación positiva del clima organizacional frente al desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el período que corresponde al año 2015. Esto es lo que se pretende investigar en el presente proyecto, por ello se formula el siguiente problema en las líneas que siguen a continuación.

FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015?.

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera el liderazgo institucional se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015?
- ¿En qué medida el trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015?
- ¿En qué medida la motivación laboral se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015?

1.2. OBJETIVO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar en qué medida el liderazgo institucional se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.
- Evaluar en qué medida el trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.
- Evaluar en qué medida la motivación laboral se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.
-

1.4. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

H0: El clima organizacional no se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

1.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS

H1: El liderazgo institucional se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

H0: El liderazgo institucional no se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

H2: El trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

H0: El trabajo en equipo no se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

H3: La motivación laboral se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

H0: La motivación laboral no se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima organizacional

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño laboral

1.5.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZAGO	Toma de decisiones. (Likert, 2015) Crear oportunidades de desarrollo. (Valero, 2013) Generar confianza. (Picolla, 2016)
	TRABAJO EN EQUIPO	Relaciones interpersonales saludables. (Padilla, 2016) Alto grado de comunicación vertical y horizontal. (Morera, s.f.) Identificación. (Carmen, 2008)
	MOTIVACIÓN	Incentivos que valoren el desempeño laboral. (Fernández, 2013) Impulsar a lograr las metas y a desarrollarse de manera personal. (Méndez, 2016) Valorar y estimular el trabajo. (Romero, 2016)
V.D DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Competencia profesional. (VALENCIA, 2005) Cumplimiento de funciones asignadas. (Alveiro, 2009) Cumplimiento de metas institucionales. (Hernández, 2008)

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. JUSTIFICACIÓN

Siendo la Corte Superior de Justicia de Ucayali el máximo órgano jurisdiccional, con vacación de servicio y justicia. Institución que necesariamente se dedica a la gestión humana, donde el clima organizacional que desarrolla en los trabajadores de su competencia es

fundamental para el logro de los objetivos trazados. Nutrida son las investigaciones que demarcan estilos de dirección, supervisión, remuneración, estímulos, incentivos, motivación, políticas organizacionales, etc., para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

En efecto, analizar en qué medida el clima organizacional se desarrolla de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali será de gran utilidad para la institución mencionada, así como para otras instituciones a nivel local e internacional, porque se conocerá el nivel de relación entre la institución y el recurso humano bajo políticas y estrategias de gestión, motivación y gestión de personas. De hecho, la investigación también servirá como guía para futuras investigaciones sobre el tema.

1.6.2. IMPORTANCIA

Para que una determinada institución se desarrolle bien, logre sus metas y mejore la productividad, clave es el clima organizacional que desempeña en sus trabajadores. Es así que la presente investigación señala la gran importancia en el conocimiento del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Realizar una buena gestión de los recursos humanos, con suficiente cuidado de los trabajadores, hará que el desempeño laboral de la institución crezca, para ello se hace necesario evaluar la medida de relación.

1.7. VIABILIDAD

Al contar con la accesibilidad y disponibilidad de los diversos recursos tales como: humanos, materiales, económicos y de profesionales competentes como el asesor y consultores calificados; la presente investigación resulta viable.

1.8. LIMITACIONES

Son escaso los antecedentes de trabajos de investigación en la temática propuesta a nivel local e internacional.

- ✓ La distancia desde Pucallpa a Huánuco es considerable, creándose así una dificultad para acceder a la biblioteca de la Universidad Hermilio Valdizán.
- ✓ Dificultad de comunicación continúa con el asesor y los miembros revisores del proyecto de investigación para tener sesión de trabajo en forma personalizada.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

PABLO E. CISNEROS PAZMIÑO (2013), realizó en la Universidad Central del Ecuador, facultad de comunicación social, una tesis bajo el título “PROPUESTA COMUNICACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA CORTE NACIONAL DE JUSTICIA DE ECUADOR”, llegando a las siguientes conclusiones:

- El clima laboral es el factor determinante para el buen funcionamiento de la Corte Nacional de Justicia.

- Los resultados obtenidos de la investigación señalan que es importante una propuesta de comunicación para mejorar los procesos laborales, y que para el buen funcionamiento de la Corte Nacional de Justicia se necesita aplicar políticas de comunicación que mejoren el clima organizacional, de tal manera que todos los trabajadores de la Corte se desarrollen sin impedimento alguno.

CARLOS ALBERTO GARZÓN (2011), ha investigado respecto a la administración de justicia en Colombia, en la Universidad EAN (Escuela de Administración de Negocios) Colombia, publicado en la Revista Comunicación, cultura y política, vol.2, nº 1, bajo el título “UN MODELO DE GERENCIA CON APOORTE AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA EN COLOMBIA”. El aporte de su investigación consiste en los siguientes puntos:

- Señala la crisis que se ventila entre las ramas ejecutiva y judicial en lo que compete a la administración de justicia, ya que el propio presidente de la Corte

Superior de Justicia había sostenido un fuerte enfrentamiento, reclamando la independencia de sus fallos judiciales relacionados con los procesos de la política en Colombia, mientras que el Gobierno Nacional denunciaba la existencia de un roscograma (sistema de elección clientelista de funcionarios judiciales) que afectaba la imparcialidad de los jueces por las supuestas influencias en la designación de los funcionarios en la Administración de Justicia. Frente a ello, observando que el problema descansa en la gestión administrativa, se presenta un modelo de gerencia que consiste en lo siguiente:

- Brindar herramientas que contrarresten la corrupción, proporcionando espacios que posibiliten y promuevan el acceso a la justicia a la ciudadanía. Concientizando la necesidad del aumento en el número de personal en la rama judicial. Capacitando a los funcionarios en materia administrativa y demostrar la necesidad de profesionalización de los servidores judiciales y el fortalecimiento de los sistemas de trabajo. Orientando la distribución de los procesos por competencias entre juzgados y tribunales administrativos de manera equitativa, donde se tenga en cuenta las cargas de trabajo por tipo de procesos, manteniendo una adecuada organización en los juzgados administrativos. Y así mismo proporcionar indicadores para la evaluación de desempeño judicial que permita medir cuantitativa y cualitativamente el desempeño de los operadores judiciales. De la misma manera brindar las estrategias para fortalecer e implementar el uso de las TIC en los procesos y procedimientos que se desarrollan en los despachos fortaleciendo y difundiendo los códigos de ética, buena fe, confianza, manuales de procesos y procedimientos y manuales de funciones. Considerando estas propuestas el clima organizacional generaría buen desempeño en el sector laboral.

MARINA E. RAMÍREZ GALDÁMEZ, NORMA L., URBINA ALAS Y SILVIA B., ZEPEDA SÁNCHEZ (2014), realizaron una investigación en la Universidad de el Salvador, facultad de ciencias económicas, escuela de administración de empresas, bajo el título “EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS QUE INTEGRAN LA SUBDIRECCIÓN TRIBUTARIA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SANTA TECLA, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD”, quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

- El trabajo en equipo ha logrado desarrollar relaciones positivas en la Subdirección Tributaria de la Alcaldía Municipal. Existe el respeto mutuo entre compañeros, lo cual es favorable en el logro de los objetivos y metas; sin embargo esto solo es una realidad en el ámbito laboral.

- Los trabajadores y trabajadoras señalan que el clima organizacional no es muy bueno en la institución mencionada, ya que existen algunos factores que impiden, tales como infraestructura o espacio físico que no son adecuados, presión y trabajo estresante al que están expuestos que afecta de alguna manera el desempeño, además la evaluación del mismo no está planeada ya que se realiza solo en ocasiones que el área de Recursos Humanos de la Alcaldía lo considera necesario.

- Las necesidades de capacitación no son detectadas por la Subdirección Tributaria, ya que estas solo se realizan como un requisito a cumplir en base a las planeaciones anuales y no a las necesidades reales de cada departamento.

- Por tales dificultades, proponen una guía de clima organizacional que ayude a mejorar el desempeño laboral dentro de la Subdirección Tributaria. Propiciar la cooperación de los trabajadores de la Subdirección Tributaria, para que construyan las bases de un clima laboral favorable. Y diseñar un sistema de motivación y capacitación como fuerza impulsora dentro de la Subdirección Tributaria.

ANDRÉS RAINERI B. (2006), desarrolló en la Pontificia Universidad Católica de Chile una investigación que fue publicada en la revista ABANTE bajo el título “ESTILOS DE DIRECCIÓN COMO DETERMINANTES DEL CLIMA LABORAL EN CHILE”. Sostiene que el estilo de gestión que usan los administradores de una institución afecta el clima organizacional percibido por los subordinados, que en efecto impactará en el desempeño laboral.

Fundamenta sus hallazgos en muestras de ejecutivos y administradores de Norteamérica y Europa. Concluye que la gestión de personas tiende a ser afectada por las características de la cultura nacional y organizacional donde éste se desarrolla.

LUZ AMARO SUÁREZ, RIGOBERTO GONZÁLEZ TÁPUNES Y FELIPE PÉREZ LEÓN (2015), de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos” de Cuba, publicaron en la revista Retos Turísticos, Gestión Hotelera bajo el título “DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN INSTALACIONES HOTELERAS”, donde exponen los resultados de una investigación realizada respecto al clima organizacional en instalaciones hoteleras. El elemento esencial para conocer el ambiente en el que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que éstos tienen de la organización donde trabajan es el clima organizacional. El diagnóstico fue efectuado en instalaciones turísticas en Cuba. Dicha investigación tuvo la finalidad de concebir acciones para el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral.

JOSÉ JAVIER GONZÁLEZ MILLÁN Y CARLOS ORLANDO PARRA PENAGOS (2008), del grupo empresarial de Management de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia seccional Sogamoso, publicaron en la revista Pensamiento y Gestión bajo el título “CARACTERIZACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL. CLIMA ORGANIZACIONAL, MOTIVACIÓN, LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL VALLE DE SUGAMUXI Y SU INCIDENCIA EN EL ESPÍRITU EMPRESARIAL”, donde sostienen que en el desarrollo empresarial juega un

papel importante el clima organizacional, la cultura organizacional y otros. Los resultados colegidos señalan que algunas variables de desempeño organizacional han influido en el mejoramiento del espíritu empresarial.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

EDGAR QUISPE VARGAS (2015) en la Universidad Nacional José María Arguedas – Andahuaylas realizaron una tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS, 2015, efectuaron un estudio para comprobar la repercusión del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la mencionada municipalidad, llegando a la conclusión que los trabajadores se ven muy afectados en el desempeño y producción cuando las políticas de gestión del personal no son las adecuadas.

ANA MARÍA CABOS LOAIZA (2013-2014), en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno realizó una tesis titulada “EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS DE GUÍA DE TURISMO DE LA CIUDAD DE PUNO, PERÍODOS 2013 Y 2014, donde analiza los aspectos relacionados al clima organizacional y el desempeño laboral de las empresas de guía de turismo en la ciudad de Puno. Con el propósito de proponer alternativas de mejora.

NESTOR OSWALDO PÉREZ TENASOA Y PEDRO LITO RIVERA CARDOSO (2015), en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana realizaron una tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013”, concluyen que el clima organizacional del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana durante el año 2013 ha generado un buen ambiente social para el desarrollo saludable de los trabajadores, obteniendo un nivel de satisfacción medio en 57.9%, mostrando así un adecuado clima como factor determinante para la satisfacción laboral de los trabajadores.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STRINGER

La teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968), explica aspectos importantes de la conducta de los individuos que trabajan en una organización. El estudio lo fundamentaron en “Motivación y Clima Organizacional”, con el fin de comprobar la influencia del estilo de liderazgo del clima organizacional sobre la motivación de los miembros de la organización.

Describe una teoría sistemática de motivación humana para aplicarlo en los problemas que los administradores encuentran en el clima organizacional, su aporte es propiamente para la gestión de la empresa o de la institución. Con una variable la que denominaron clima organizacional trazan la relevancia para la eficiencia en la gerencia, por lo cual proponen aplicar la teoría de la motivación a la ciencia de la administración.

Según los autores, la teoría anticipa el problema de relaciones humanas y ante ello, y bajo la motivación aplicada, una mejor utilización de los recursos humanos.

Añaden una estrategia para la gestión motivacional haciendo hincapié en la evaluación de necesidades básicas de los miembros de la organización, buscando formas para manipular tareas, el clima organizacional y el estilo de gestión para lograr los resultados deseados.

2.2.2. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LUC BRUNET

Brunet (2004), propone dos grandes escuelas que amalgaman lo que realmente es clima organizacional. Estas escuelas son: la Gestalt y la Funcionalista.

La Gestalt sostiene que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, se centra en la organización.

La Funcionalista sostiene que el individuo interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

El elemento común de ambas escuelas es el nivel de homeostasis que los individuos tratan de obtener con el mundo que los rodea.

2.2.3. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE MARTÍN Y COLBS

Martín y Colbs (1998) sostienen las escuelas: Estructuralista y humanistas sociopolítica y crítica.

Los estructuralistas sostienen que el clima surge del contexto de trabajo, tales como: el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individuo.

Los humanistas sostienen que el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen en su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.

Dentro de las corrientes sociopolítica crítica, el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización, se refiere a los valores, las normas, etc.

2.2.4. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT

El más influyente de las teorías sobre clima organizacional es el de Rensis Likert, psicólogo norteamericano que a partir de 1946 realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan. Él observó que la productividad mejoraba en la empresa gracias a supervisores que delegaban autoridad, flexibilidad y mostraban interés por la vida personal y el bienestar de los subordinados, es decir de los trabajadores.²

Likert (1969), sentó su teoría en 3 grupos de variables, los cuales son los siguientes:

² Recuperado de <http://Administracion2transporte.blogspot.pe>

Causales: se refiere a estructuras de la organización y su administración donde se cuenta con reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otros.

Intermedias: son las que reflejan el estado interno y la salud de la empresa, y constituyen los procesos organizacionales; los cuales son: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras.

Finales: dicha variable es el resultado de las dos anteriores, la cual impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdidas.³ Likert también desarrolló 2 grandes tipos de clima organizacional sobre la base de la interacción de las variables, las cuales son: Clima de tipo autoritario y clima de tipo participativo.

1. Clima de tipo autoritario.

Tenemos el autoritario explotador, que se caracteriza por infundir temor y desconfianza en los empleados, donde no hay interacción ni buena relación entre administradores y subordinados.

El siguiente se caracteriza por la existencia de confianza entre la dirección y sus subordinados, lo denominó autoritarismo paternalista. Se presentan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. Parece ser el ambiente donde los empleados trabajan de manera más estable y estructurada.

2. Clima de tipo Participativo.

Existe confianza de los superiores o administradores hacia los subordinados o empleados, también interacción entre ambas partes. Lo denomina “Consultivo”, porque los empleados pueden tomar decisiones y sus necesidades son satisfechas.

Participación en grupo; donde la comunicación es fluida, se persigue integración a todos los niveles y el punto de motivación es la participación. Se percibe confianza y amistad, lo cual hace funcionar de manera eficiente el logro de objetivos. Se basa en un sistema de equipo de trabajo.

³ Tomado de Edel, R. García, A. Guzmán, F.: (2007). Clima y compromiso organizacional. Vol. II, versión electrónica gratuita.

2.2.5. TEORÍA DE LIDERAZGO INSTITUCIONAL

El liderazgo institucional también llamado gerencia, no consiste en una líder, sino en el grupo, el equipo de trabajo con niveles jerárquicos. El sociólogo McGregor⁴ (1960) propuso 2 teorías de liderazgo a las que denominó X y Y.

La teoría X; no le gusta el trabajo por naturaleza y trata de evitarlo. La persona es obligada a trabajar. No albergan ambición alguna, solo quieren seguridad, les gusta ser dirigidos ya que así evitan toda responsabilidad.

La teoría Y; consideran que los subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización.

Gómez (2002), presenta un excelente resumen de varias teorías propias del liderazgo, estas las explicaremos a continuación.

Teoría de los rasgos; determinado por una serie de atributos personales. Por ejemplo: inteligencia, responsabilidad, actividad social, confiabilidad, originalidad, estatus económico, habilidades cognoscitivas y de seguridad.

Teoría de liderazgo carismático; influir de manera inusual en los seguidores basados en unos poderes de atracción. Capacidad para comunicar de forma explícita la visión. Sensibilidad el entorno.

Liderazgo motivacional; poder, logro y afiliación. Activar y dirigir la conducta de las personas. Un líder motivacional es una persona e crecimiento y que no teme equivocarse y que cuando lo hace, está dispuesto a corregirse.

⁴ Douglas McGregor hizo una publicación que llegó a ser la Biblia en el mundo del Management. Revolucionó el mundo del liderazgo con su teoría Y donde sostiene que los individuos son automotivables y autodirigibles.

Teorías conductuales; busca una correspondiente entre lo que hace el líder y la forma cómo se desempeña el grupo. El centro en el trabajo son los trabajadores, por eso la importancia de las relaciones mutuas.

La teoría de la parrilla gerencial o Grid Administrativo; teoría que fue desarrollada por Robert Blake y Jane Mouton. Consiste en que los gerentes conozcan su estilo de liderazgo y dirijan su movimiento hacia el estilo ideal de la gerencia.

Teoría de liderazgo racional burocrático; se fundamenta en la democracia, hace énfasis en el papel más que en el que lo ocupa.

Teoría de liderazgo situacional; el comportamiento del líder estaría afectado por una serie de factores del contexto en el que se ejerce liderazgo. El grupo tendría un desempeño adecuado cuando se produce una combinación adecuada del estilo de interacción del líder con sus subordinados. Entonces se observa dos tendencias: orientado a la tarea y orientado a las relaciones.

2.2.6. TEORÍA DEL TRABAJO EN EQUIPO

Es sobresaliente el aporte de Elton Mayo en la experiencia de Hawthorne (1925) dando lugar a la Escuela de Relaciones

Humanas, cambiando así el lenguaje en la administración con términos como: motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, etc. Es así que en la historia se pasó del concepto de homo economicus (escuela clásica) al homo sociales (escuela de RRHH). La idea central de esta escuela es la resolución de problemas de funcionamiento de la organización a partir de la mejora de la RRHH (la relación de subordinación entre otras), y la utilización de grupos para movilizar las energías y canalizar los compartimientos en la dirección deseada.

El experimento Hawthorne confirmó que las recompensas económicas no son la única motivación del hombre, sino existen otros tipos tales como las sociales, simbólicas y no

materiales. Dicha escuela puso relieve que los hombres en situación de trabajo no se encuentran aislados los unos de los otros, sino que están unidos entre sí por relaciones. Desde este punto de vista los hombres tienen necesidades sociales que tratan de satisfacer en los grupos en el mismo lugar donde trabajan. Se presenta el siguiente cuadro para observar de manera panorámica las diferencias. ()

Teoría de Tuckman (1965); es una de las mejores teorías para el trabajo en equipo que puede aplicarse a la organización o institución. Tal teoría deja observar la importancia del comportamiento y el desenvolvimiento de los equipos. Dichos equipos pasan por 4 etapas: 1) la formación, 2) el conflicto, 3) la normalización y 4) el desempeño. En el primero se realizan los trabajos de colaboración, se aceptan los procesos, se establecen normas, se intercambia información de manera constructiva. Supera expectativas, se balancea necesidades y se toma decisiones para el logro de objetivos. En el segundo se experimenta tensión porque es aquí donde los integrantes aceptan diferentes perspectivas de equipo. Aquí se define el funcionamiento, los roles, las competencias y habilidades. Ésta es la fase más incómoda de la vida del grupo ya que las decisiones, percepciones e individualidades de los miembros no serán fáciles de sobrellevar, por causa de los conflictos interpersonales y dificultades emocionales.

En la tercera etapa la gente toma cierta madurez, ya que llegan a comprender qué es el equipo y qué intenta conseguir. El equipo desarrolla los principios básicos o normas del modo de trabajar juntos, gradualmente se sienten a gusto los miembros del equipo y llegan a aceptarse unos a otros. Los roles y responsabilidades son claras y aceptadas, y la unión y el compromiso son fuertes. La comunicación y la confianza crecen por lo cual la cooperación empieza a tomar sentido en lugar de la competencia. En la etapa cuatro el equipo ha madurado más y conoce lo que está efectuando y por qué lo está haciendo. Esta es la fase de producción donde se intercambia conocimientos, realiza proyectos, resuelve problemas, asume riesgos, toma decisiones grupales, obtiene beneficios para la empresa y alcanza las

metas designadas. Es aquí donde el conflicto esta canalizado de manera constructiva y se llega a encontrar soluciones creativas a los problemas relacionados con el trabajo.

2.2.7. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Reconociendo la gran importancia que tiene la motivación en el desarrollo saludable de la humanidad y como tal de las organizaciones e instituciones, se desarrollará las teorías más importantes en el espacio que sigue. Méndez (2013) lo resume así:

La jerarquía de necesidades de Maslow. Donde se afirma que los seres humanos tenemos una escala de necesidades que hemos de suplir, en una pirámide Maslow resume estas necesidades. Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidad de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización.

Los tres factores de McClelland. Teoría que se centra en 3 tipos de motivación: logro, poder y motivación. Logro que consiste en obtener éxito y destacar, en efecto la motivación surge de establecer objetivos importantes, con esmero y responsabilidad apuntando a un trabajo de excelencia. Poder, trata del impulso de generar la influencia. Se desea el prestigio y el estatus. Afiliación que consiste en mantener relaciones personales satisfactorios y amistosas. Se busca la popularidad y el ser útil a otras personas.

Teoría del factor dual de Herzberg, señala que el bienestar del trabajador está relacionado con: factores higiénicos y factores motivadores. El primero se refiere a las relaciones personales, las condiciones del trabajo y las políticas de la organización. En el segundo se refiere a la relación directa con el trabajo en sí. Reconocimiento, estímulo positivo, logros, sueldo e incentivos.

La teoría X y la teoría Y de McGregor. Aparecen 2 estilos de dirección contrapuestos. La teoría X presupone que los seres humanos tienden a ser flojos, perezosos y eludir responsabilidades. La teoría Y, sostiene que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades.

La teoría de las expectativas. Consiste en determinar que es lo que busca conseguir una persona dentro de una organización, y el modo en el que intentará alcanzarlo. Se busca en las expectativas para poder efectuarlo.

2.2.8. TEORÍAS CONTEMPORÁNEAS DE LA MOTIVACIÓN

Herrera (2009), recoge la información de prestigiosos psicólogos peruanos, belgas y españoles que han desarrollado diversas teorías como producto de sus investigaciones en diferentes campos. Para fines del presente proyecto de tesis se precisan sólo algunas teorías contemporáneas, estas son:

Teoría del clima emocional en la clase. Esta viene a ser la variable más importante para favorecer el aprendizaje. Concluye que en las políticas educativas se debe tomar en cuenta la motivación intrínseca, el clima emocional y afectivo de la clase.

Teoría de la autodeterminación. El cual precisa la autodeterminación para promover el crecimiento personal en el ámbito laboral. Propone estimular el bienestar de los empleados yendo más allá de la mera satisfacción.

2.2.9. LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Cuando se trata de la productividad laboral, nos encontramos en el campo de la economía que como teoría sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Atalaya (1999), señala de manera importante que las diversas teorías de la productividad se integran, ya que es demasiado complejo para explicar qué es lo que hace a la gente más productiva. Sin embargo, se debe considerar que la base de toda actitud favorable, es la equidad, con las mismas oportunidades, beneficios y posibilidades, ser tratado con justicia y respeto, ya que lo contrario generará malestar y sentimientos que provocarán el deficiente desempeño.

En efecto el clima y la cultura organizacional son fundamentales para la productividad laboral, como bien señala Ivancevich, (2004), son los gerentes quiénes tienen que tomar influencia en la productividad aplicando programas de administración de recursos humanos, capacitando y equipando a sus empleados. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas.

Atalaya señala las siguientes implicaciones a aplicarse para mejorar la productividad:

- (1) Reconocer las diferencias individuales del personal.
- (2) Ubicar bien a la gente con los puestos en una correlación idónea. Se trata de seleccionar el personal de manera equilibrada.
- (3) Establecer metas y que tales metas se consideren asequibles por los trabajadores que las llevarán a cabo.
- (4) Personalice las recompensas, para lo cual se debe tomar en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores.
- (5) Vincule las recompensas y el desempeño, ello implica emplear la teoría del reforzamiento, en la medida que los trabajadores se acerquen al comportamiento deseado, o lleguen a la meta, se les debe recompensar con diferentes incentivos como elogios, ascensos, aumentos, etc.
- (6) Es fundamental cerciorarse de la equidad del sistema empleado para motivar a la gente. El trabajador se siente inclinado a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se le brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros, que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.

La productividad puede ser influenciada por diferentes factores, así como varios autores sostienen la importancia del clima y la cultura organizacional, también se señalan el clima

social entre los mismos trabajadores, el tiempo de descanso, la integración de los empleados y la estabilidad económica que hace que la productividad mejore.

El incremento de la productividad depende del clima organizacional, si cambia la cultura de la organización, los trabajadores serán incentivados a producir con calidad. Las organizaciones, siempre piden querer obtener más, sin dar nada a cambio, incluso sin apoyar e involucrarse en los objetivos de la empresa. Entonces los trabajadores tienen que identificarse con la empresa y/o institución donde laboran.

2.2.10. PRODUCTIVIDAD EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA⁵

Como máximo órgano jurisdiccional del Perú, en función de aplicar justicia al pueblo, con su sede en el Palacio de Justicia en Lima y sus 7 Salas Superiores, delega la productividad judicial a la Comisión Nacional de Productividad Judicial. Dicha Comisión es un órgano funcional colegiado que depende directamente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Su encargo consiste en formular y proponer las políticas y lineamientos respecto a la evaluación del desempeño del Juez y Secretario Judicial/Relator, así como del funcionamiento y producción de los órganos jurisdiccionales a su cargo, y ejecutarlas una vez aprobadas. La productividad laboral es medida por la supervisión en el proceso de seguimiento y monitoreo de la producción judicial generada por los magistrados, secretarios judiciales/relatores y órganos jurisdiccionales permanentes y transitorios a nivel nacional bajo su competencia, y propone las acciones complementarias que permitan operativizar adecuadamente dicho proceso. La Comisión Nacional de Productividad Judicial consolida mensualmente la información estadística de los colegiados de la Sala Penal Nacional y de los órganos jurisdiccionales que la componen, para conocimiento del órgano de gobierno. La Comisión Nacional de Productividad Judicial cuenta con la Oficina de Productividad Judicial que actúa como su Secretaría Técnica, y ésta a su vez desarrolla las actividades técnicas de propuesta

5

normativa al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, las cuales deberán ser ejecutadas dentro del ámbito de su competencia para la adecuada interoperabilidad del sistema de medición de desempeño judicial.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

La gran mayoría de autores definen el clima organizacional como la percepción individual de la empresa y su entorno, convirtiéndose en mediador para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores.⁹

Brunet (1999), señala la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción en la organización. De hecho, la definición está relacionada con la organización o institución que busca mejorar la productividad y el servicio. Los seres humanos nos desarrollamos y efectuamos nuestras responsabilidades bajo percepciones del medio ambiente, de las relaciones sociales y de la buena organización.

Para Chiavenato, (1992), el clima organizacional está marcado por la atmósfera psicológica de cada organización, donde se involucra diferentes aspectos de la situación, la gestión y las políticas. Se incluyen formas de comportamiento social.

Anzola, (2003), sostiene el concepto de influencia del ambiente de la organización en la conducta de los trabajadores.

Para Seisdedos, (1996), se trata del conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos.

Brow y Moberg (1990), manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Méndez Álvarez, (2006), se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

A. Liderazgo

La información para definir lo que es el liderazgo es muy abundante, se presenta aquí lo más calificado a criterios de la autor.

Según el Diccionario de la Lengua Española (1986), liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

Diversos autores señalan la variable de la influencia respecto al liderazgo. House (2004), dice que liderazgo es la habilidad de un individuo a influir, motivar, y empower (empoderar) a otros contribuir a la efectividad y éxito de la organización de la cual son miembros. El liderazgo es el proceso por la cual un individuo influye a un grupo de individuos para lograr una meta común (Northouse, 2004). Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o

diversos objetivos específicos". Chiavenato, (1993). Hellriegel, (1998) cita a Davis y Newstrom, quienes definen el liderazgo como el acto de influir en los demás para que actúen en favor del cumplimiento de una meta.

El líder muestra el camino en formar y cumplir el propósito de la organización motivando el sinergismo y el desarrollo de todos los participantes por medio del modelo de un siervo. El líder es el piloto del barco." (McIntosh, 2007). James Kouzes y Barry Posner: Sospechamos que el mejor secreto guardado por los líderes exitosos es el amor: estar enamorado del liderazgo, de la gente con quien hace el trabajo, con lo que su organización produce, y con los que honran la organización por usar sus productos. El liderazgo es una aventura del corazón y no de la mente.

B. Motivación

La motivación es la fuerza intrínseca que inspira al ser humano a lograr las metas. Es el motor interno que impulsa actividades externas. La motivación es afectada por el ambiente, el contexto, la realidad, etc.

Hellriegel, (1998) define la motivación como toda influencia que dirige o mantiene en las personas un comportamiento orientado al cumplimiento de sus metas. Desarrolla 3 factores que toman influencia en la motivación de un empleado. Estos 3 factores son: diferencias individuales, características del puesto y prácticas organizacionales.

Por su parte, Amorós, (2007) la define como las fuerzas que actúan sobre un individuo y que originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas y condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

C. Diagnóstico organizacional

El concepto de diagnóstico según Valdez Rivera (1998), se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. En sí consiste en un análisis del estado en que se encuentra una empresa o determinada institución. Por otro lado es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales.

Vivimos en un contexto donde la competitividad considera la agenda más importante de las organizaciones, por ello es imprescindible implantar medidas que permitan brindar un mejor servicio como también un mejor producto. Desarrollar las tareas de su competencia en tiempo record, sin necesidad de postergar las necesidades y/o problemas de los usuarios. Para que las organizaciones puedan ser competitivas deben comenzar por mejorar internamente sus procesos laborales, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado al exterior. En efecto, para poder mejorar el ambiente organizacional es necesario en primer lugar hacer un diagnóstico.

2.3.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral tiene que ver con el buen trabajo. Los trabajadores realizan con responsabilidad y eficiencia las tareas que se les asigne. Parra (2003), investigó la relación motivación-rendimiento laboral y encontró que no existe correlación entre la motivación al poder y rendimiento laboral; no obstante, quienes evidenciaron una alta motivación al logro evidenciaron un mayor rendimiento laboral. Salgado (2003), en su estudio establece la probabilidad de predecir un buen rendimiento o desempeño laboral en aquellos sujetos en quienes se percibe tendencia a mostrar una personalidad estable. Nikolaou (2,003) encontró en su investigación que los rasgos de personalidad del individuo están relacionados con su rendimiento laboral.

Para el desempeño laboral los trabajadores requieren una realimentación a partir de los resultados que obtienen ya que al conocer su nivel de eficiencia pueden sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa o institución a la que sirven (Méndez Martínez, 2000). Owen (1989, citado en Méndez Martínez, 2000 y Pontifes, 2003) fueron los pioneros en evaluar el desempeño laboral a inicios del siglo XIX en Escocia. Asignaron un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado. Mondy y Noe (2005), explican que la gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la

organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones. También considera que una organización debe contar con los medios apropiados para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo a fin de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional.

A. Satisfacción Laboral: Robbins (1998), define la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Por esto hay un apoyo renovado a la relación original entre satisfacción y desempeño. Para Maslow (1964, citados en Pérez Gorostegui y Oteo Ochoa, 2006), la satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. La satisfacción laboral es el resultado de la satisfacción de las necesidades en el individuo. Definición tan precisa que presenta Maslow. Para González García (2006), la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes estarán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto. Berker (1993) señala que es necesario que los individuos estén satisfechos con lo que hacen para tener un mejor rendimiento en su trabajo. Según Díaz (2004), la satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples variables en el escenario del trabajo. La persona puede tener mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si la tarea es muy sencilla y rutinaria.

B. Productividad laboral: Noel y Veiga (2010) definen la productividad laboral como el producto generado por unidad de trabajo empleada. Generalmente se calcula la productividad promedio (producto bruto interno

dividido cantidad total de horas). Si los salarios aumentan por encima de los aumentos de la productividad, la consecuencia será que estos aumentos se están efectuando a expensas de retribución de capital y de los beneficios. Si esta tendencia se mantiene se vuelve insostenible, ya sea porque las empresas no podrán acceder al capital que requieren o porque cerrarán.

2.3.3. RELACIÓN POSITIVA

Se define como la interacción recíproca entre dos o más personas donde las relaciones interpersonales son saludables. Es positiva porque interviene la comunicación y el equilibrio emocional, como bien señalan los psicólogos, que las actitudes positivas facilitan el desarrollo de habilidades sociales, favorecen la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. Según Bisquerra (2003), la relación positiva es una relación interpersonal que trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Para Fernández (2003), “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

2.3.4. CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA⁶

Vienen a ser el segundo nivel jerárquico en que se organiza el Poder Judicial. Se encuentra bajo la autoridad de la Corte Superior de la República. Se encuentran en cada región del Perú conformada por un determinado número de salas de acuerdo a la carga procesal que maneja.

⁶Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Salas_superiores_de_justicia_en_el_Per%C3%BA

Las salas se subdividen según la especialidad que tienen. Las especialidades son las siguientes: Salas Civiles, que conocen todos los temas relacionados al Derecho Civil con excepción de lo relacionado al Derecho de Familia. Salas Penales, que conocen de delitos y otros temas relacionados al Derecho Penal. Salas Laborales, que conocen de temas relacionados al Derecho Labora. Salas de Familia, que conocen de temas relacionados al Derecho de Familia y Salas Comerciales, que conocen de temas relacionados al Derecho Mercantil. Las Salas que conocen temas de más de una especialidad se conocen como Salas Mixtas. Finalmente se señala que, en los distritos judiciales donde no existe Sala de una determinada especialidad ni tampoco existen Salas Mixtas, los temas de esa especialidad los ve la Sala Civil, con excepción de los de materia criminal que tiene que ser ventilado necesariamente en una Sala Penal.

un método de investigación que contemple la importancia de la razón intersubjetiva y el trabajo deductivo. Precisa realizar una deducción rigurosa a partir de principios establecidos a priori; para ello se requiere establecer un fundamento teórico y, a partir de ese marco conceptual, comienza el trabajo deductivo a fin de obtener una teoría científica. La teoría científica se constituye en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de verosimilitud. Las bases epistemológicas de este modelo se encuentran en: Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros. El modelo epistemológico seleccionado como soporte de este trabajo, es el Racionalismo Crítico de base teórico deductiva y de orientación lógica; su método asociado es el deductivo. La investigación vista desde la óptica del Racionalismo se entiende como un proceso de razonamiento. En este sentido, el valor del conocimiento viene dado por su capacidad generalizante y universal, mucho más que en su génesis a partir de situaciones particulares. Bajo esta concepción epistemológica se pretende conocer la realidad a partir de la elaboración de cuadros amplios de conocimientos que puedan ser contrastados con hechos observables. Se trata de dar respuesta al problema de investigación tomando como punto de partida un conjunto de postulados teóricos previamente seleccionados

que permiten, mediante enlaces de razonamiento con los hechos observables a partir de las hipótesis deductivas, dar solución a la problemática planteada.

CAPITULO III.

3. METODOLOGIA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

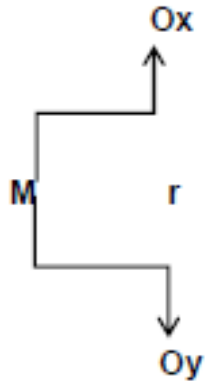
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación está definido por su utilidad (Landeau 2007:55), encaminada a la resolución de problemas prácticos que depende de los hallazgos y aportaciones teóricas de la investigación pura. Se aplicará la investigación “aplicada de nivel descriptivo – Correlacional - explicativo”, porque se utilizarán los conocimientos de las ciencias administrativas con el aporte de las ciencias de la psicología, para conocer el impacto de la organización en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el 2015.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Diseño

El diseño es No Experimental - Transeccional, según los conceptos planteados por Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991). Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. En efecto, las relaciones entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el 2015 trazarían el siguiente esquema.



Leyenda:

M= Trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali

Ox= Clima organizacional

Oy= Desempeño laboral

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población estará conformada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el 2015, entendiéndose trabajadores al personal administrativo, el personal jurisdiccional y los jueces. Obsérvese el siguiente cuadro para mayor claridad y precisión.

TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI	
TRABAJADORES	CANTIDAD
Personal administrativo	75
Personal jurisdiccional	232
Jueces	44
Totales	351

3.3.2. MUESTRA

La muestra estará conformada por 75 trabajadores, seleccionados mediante la técnica del muestreo no probabilístico intencional.

3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para medir el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, se hará uso de lo siguiente:

3.4.1. TÉCNICAS

La principal técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta.

3.4.2. INSTRUMENTOS

Se utilizará y validará el siguiente instrumento:

A. El cuestionario sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

B. Validez y confiabilidad del instrumento; estará aplicada bajo el criterio de validez del alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Se hará uso de la Estadística Descriptiva, para analizar e interpretar los datos de manera frecuencia y porcentual, así mismo se utilizará el Programa Estadístico SPSS versión 21.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Resultado de trabajo de campo con aplicación estadística y mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos

Al haber determinado la validez del instrumento con las variables independiente y dependiente, se aplicó la encuesta a 75 trabajadores los mismos porque realizaron al menos un trámite en el 2015 en la Corte Superior De Justicia De Ucayali, de acuerdo a las categorías seleccionadas para la variable (X) Totalmente en desacuerdo , En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Muy de acuerdo y para la variable (Y), Alta, Media y Baja; cuyo resultado presentamos a continuación sistematizados en cuadros estadísticos y tablas.

4.1.2. VARIABLE X: Clima organizacional

VARIABLE X1: Liderazgo

INDICADORES: Toma de decisiones, crear oportunidades de desarrollo, generar confianza.

1. Ante el ítem: Como trabajador de la Corte Superior De Justicia De Ucayali ¿Se toma las decisiones de manera correcta y en el tiempo oportuno?

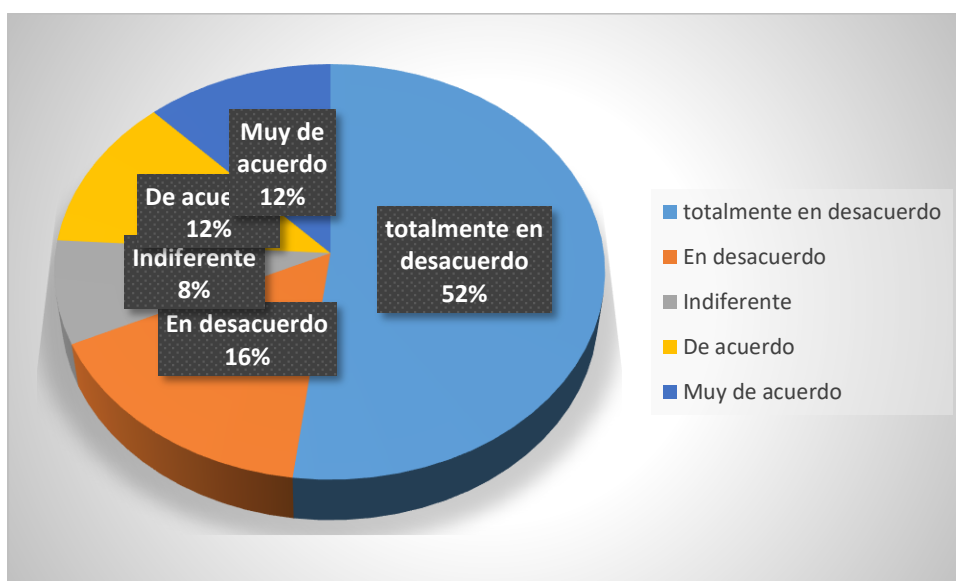
CUADRO N° 004

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	39	52

2	En desacuerdo	12	16
3	Indiferente	6	8
4	De acuerdo	9	12
5	Muy de acuerdo	9	12
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 001



Fuente: Encuesta aplicada según muestra.
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 004 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior De Justicia De Ucayali 2015 – 2016, según el ítem 1; en él se observa que existe 39 encuestados que responde estar totalmente en desacuerdo con el comportamiento del estilo de liderazgo del directivo, jefe en la toma de Decisiones luego de mi participación, representando al 52% del total; mientras que, 6 sujetos están en desacuerdo con este accionar, representando al 12% del total; en tanto que, 9 de los encuestados manifiestan estar muy de acuerdo con el mencionado desempeño de los

operadores, representando al 12% del total; en términos generales, esto quiere decir que para los encuestados, existe una alta disconformidad del estilo de liderazgo con respecto a la toma de decisiones que demuestra el jefe inmediato según el desempeño de los funcionarios.

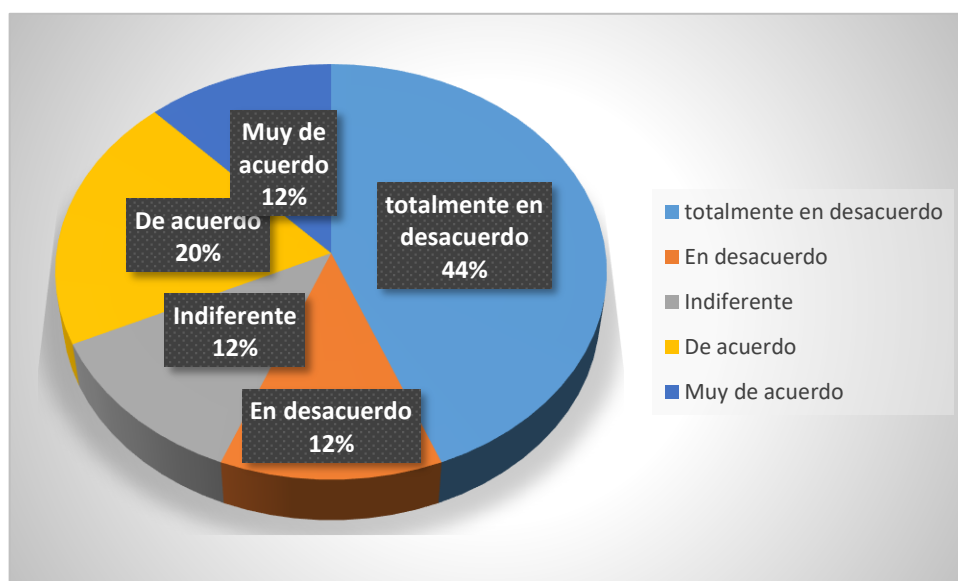
2. Ante el ítem: en el área donde laboro cuenta con programas de desarrollo para los trabajadores.

CUADRO N° 005

Escala numérica	Nivel o categoría	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	33	44
2	En desacuerdo	9	12
3	Indiferente	9	12
4	De acuerdo	15	20
5	Muy de acuerdo	9	12
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 002



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

En el cuadro N° 005 podemos apreciar los resultados de la encuesta aplicada a los 50 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior De Justicia De Ucayali – Ucayali 2015 – 2016, según el ítem 2; en él se observa que 30 encuestados responden estar en total desacuerdo con el ambiente laboral en que se lía con sus compañeros de trabajo, representando al 60% del total; mientras que, 3 de los encuestados, se muestran indiferentes estando ni de acuerdo ni en desacuerdo ante el ítem, representando al 6% del total; en tanto que, 12 encuestados, están de acuerdo con este accionar, representando al 24% del total, y sólo 2 de los encuestados que representan al 4% del total están totalmente de acuerdo con el mencionado programa de desarrollo; estos resultados evidencian que para la mayoría de los encuestados, no cuentan con programas de desarrollo en el área donde labora.

3. **Ante el ítem:** en el área donde laboro, la institución genera confianza en nosotros los trabajadores.

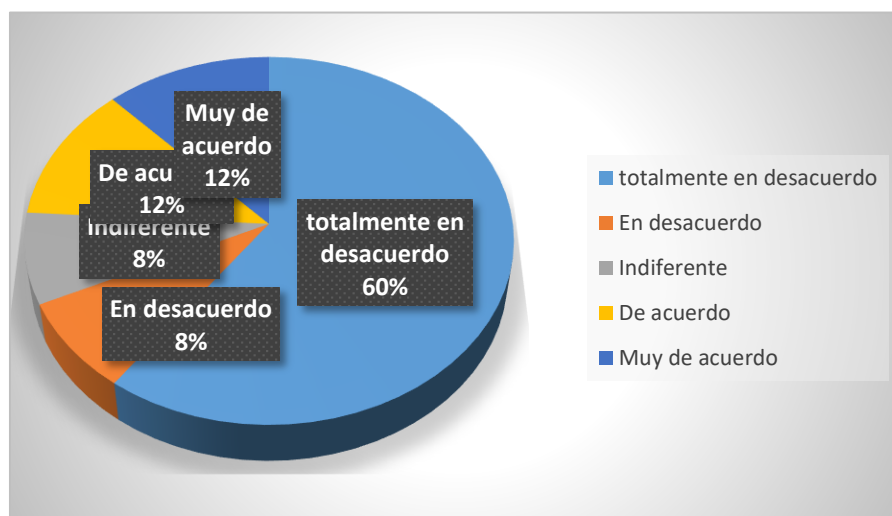
CUADRO N°006

Escala numérica	Nivel o categoría	fi	hi%
1	totalmente en desacuerdo	45	60
2	En desacuerdo	6	8
3	Indiferente	6	8
4	De acuerdo	9	12
5	Muy de acuerdo	9	12
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N°003



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 006 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior De Justicia De Ucayali – Ucayali 2015 – 2016 según el ítem 3; en él se aprecia que 27 encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo en que en el área donde laboran, se fomenta el trabajo en equipo para realizar las actividades de manera eficientes, representando al 54% del total; mientras que, sólo 5 encuestados se muestran indiferentes ante la interrogante, representando al 10% del total; en tanto que; sólo 4 encuestados se muestran totalmente de acuerdo con la intención del ítem en cuestión, representando al 8% del total; a la vista, como se aprecia en el grafico N° 003, estos resultados indican que un alto porcentaje de encuestados, no confía en la institución donde labora, lo que repercute en su desempeño dentro de la entidad.

4.1.3. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1 LIDERAZGO

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

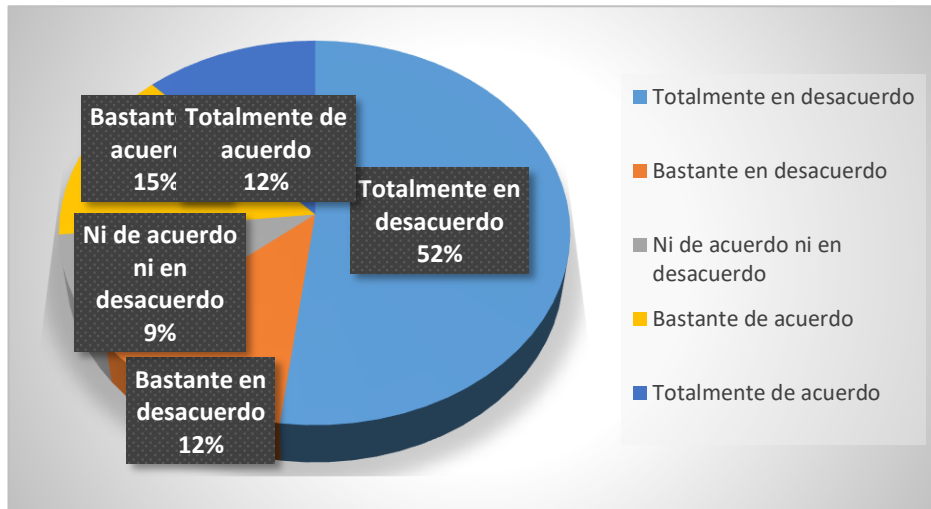
CUADRO N° 007

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	39	52

2	Bastante en desacuerdo	9	12
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.3333333
4	Bastante de acuerdo	11	14.6666666
5	Totalmente de acuerdo	9	12
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 004



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la variable 1 “Liderazgo” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 75 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías inferiores, lo que demuestra su contrariedad al buen funcionamiento del liderazgo en el sistema organizacional en la entidad.

VARIABLE X2: TRABAJO EN EQUIPO

INDICADORES: Relaciones interpersonales saludables, Alto grado de comunicación vertical y horizontal, Identificación.

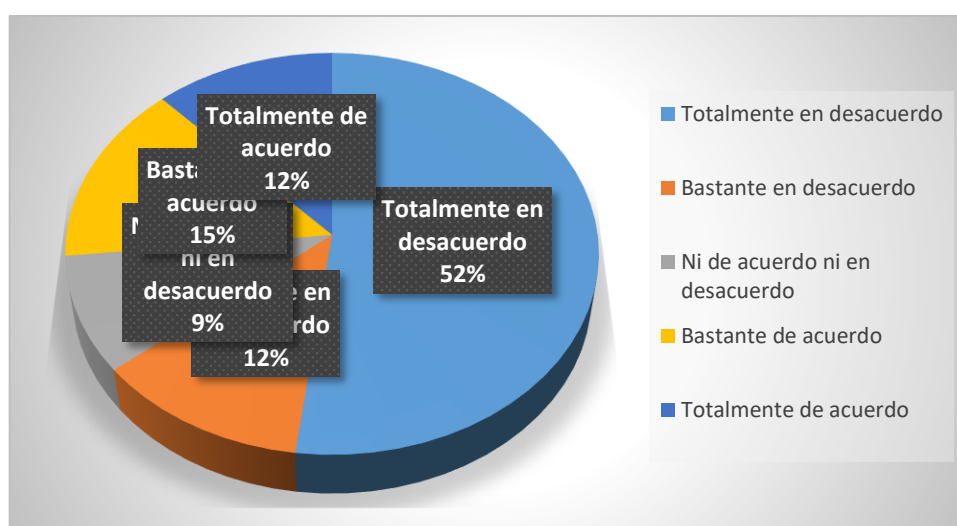
1. Ante el ítem: como trabajador de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, las relaciones interpersonales son saludables con quiénes trabajo.

CUADRO N° 008

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	43	57.3
2	Bastante en desacuerdo	7	9.3
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.3
4	Bastante de acuerdo	9	12
5	Totalmente de acuerdo	9	12
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 005



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 008 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia Ucayali según el ítem 4; en él se aprecia que 43 encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo en que en el área donde laboran, hay buenas relaciones interpersonales para realizar las actividades de manera eficientes, representando al 57.3% del total; mientras que, sólo 7 encuestados se muestran indiferentes ante la interrogante, representando al 10% del total; en tanto que; sólo 4

encuestados se muestran totalmente de acuerdo con la intención del ítem en cuestión, representando al 8% del total; a la vista, como se aprecia en el gráfico N° 003, estos resultados indican que un alto porcentaje de encuestados, se muestran bastante disconformes con las personas que laboran, lo que repercute en su desempeño dentro de la entidad.

2. Ante el ítem: como trabajador de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, percibo que es fluida la comunicación en todas las áreas de la corte superior de justicia.

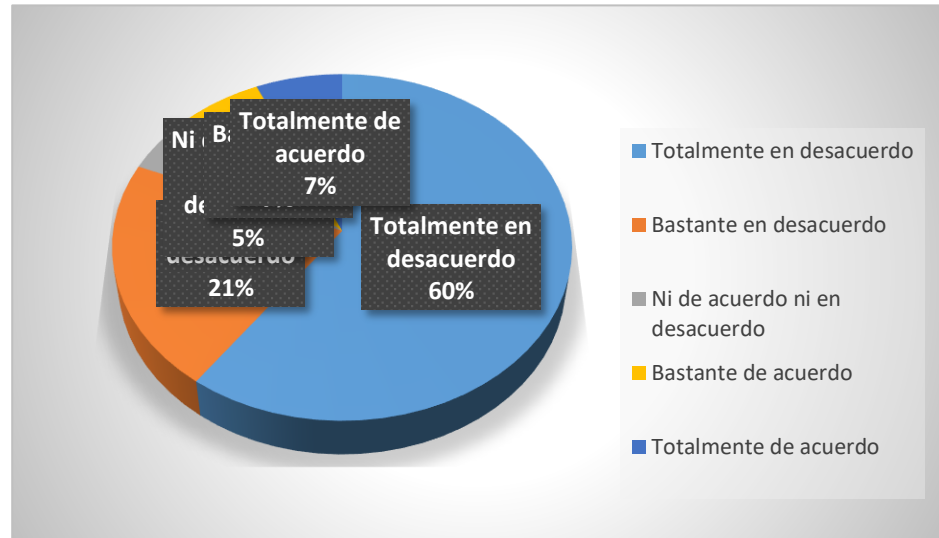
CUADRO N° 009

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	45	60
2	Bastante en desacuerdo	16	21.3
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.3
4	Bastante de acuerdo	5	6.6
5	Totalmente de acuerdo	5	6.6
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 006



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
 Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 09 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia Ucayali, según el ítem 5, en el cual se evidencia que 45 de los encuestados, representando al 60% del total, están en total desacuerdo en que como trabajador de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo veo que la comunicación es fluida en el área donde laboro, sin embargo, 5 de los encuestados, expresan estar bastante de acuerdo con el mencionado accionar; y 5 expresan estar totalmente de acuerdo con la intención del ítem, representando al 6.6% y 6.6% del total respectivamente; estos resultados evidencian que en la entidad existe cierto grado de egoísmo y hermetismo individual para realizar una labor coordinada entre colegas de trabajo.

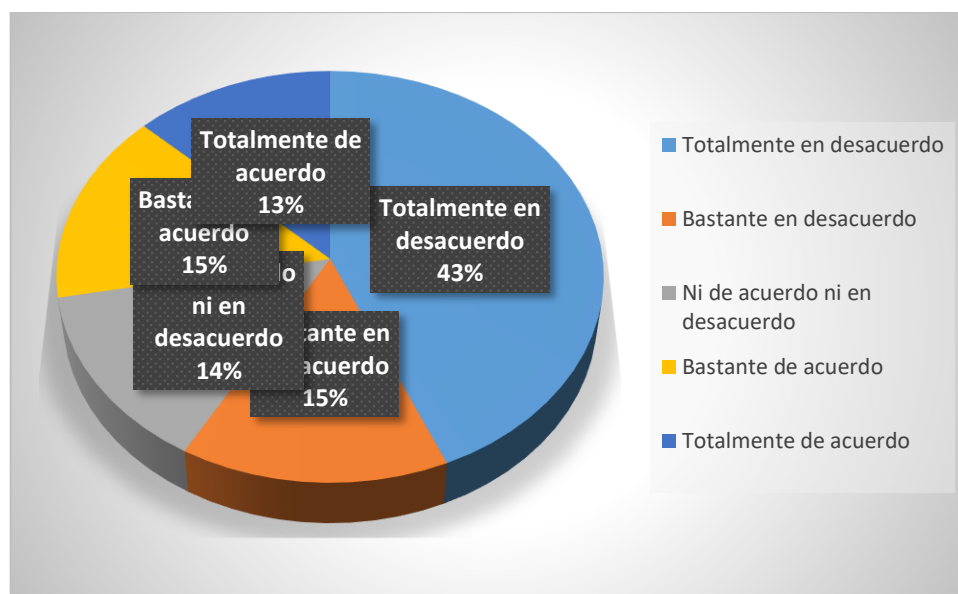
3. Ante el ítem: como trabajador me identifico con la Corte Superior de Justicia de Ucayali.

CUADRO N° 10

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	10	13.3333333
2	Bastante en desacuerdo	10	13.3333333
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	26.6666667
4	Bastante de acuerdo	20	26.6666667
5	Totalmente de acuerdo	15	20
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 007



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 10 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia Ucayali, según el ítem 6, en el cual se evidencia que 20 de los encuestados, representando al 26.6% del total, se identifican con la Corte Superior de Ucayali, sin embargo, 10 de los encuestados, expresan no identificarse con la institución, representando al 13.3%; estos resultados evidencian que en la entidad existe cierto grado de identificación por parte de los trabajadores.

4.1.4. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2 TRABAJO EN EQUIPO

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

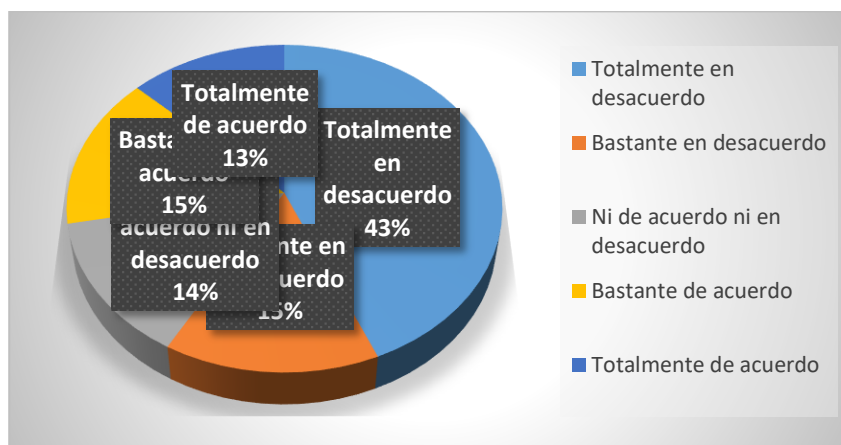
CUADRO N° 11

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	32.6666667	43.5555556
2	Bastante en desacuerdo	11	14.6666667
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.3333333	13.7777778
4	Bastante de acuerdo	11.3333333	15.1111111
5	Totalmente de acuerdo	9.6666667	12.8888889
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 008



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la variable 2 “Trabajo en Equipo” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 75 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías inferiores, lo que demuestra la falta de trabajo en equipo en la Corte Superior de Justicia Ucayali.

VARIABLE X3: MOTIVACIÓN

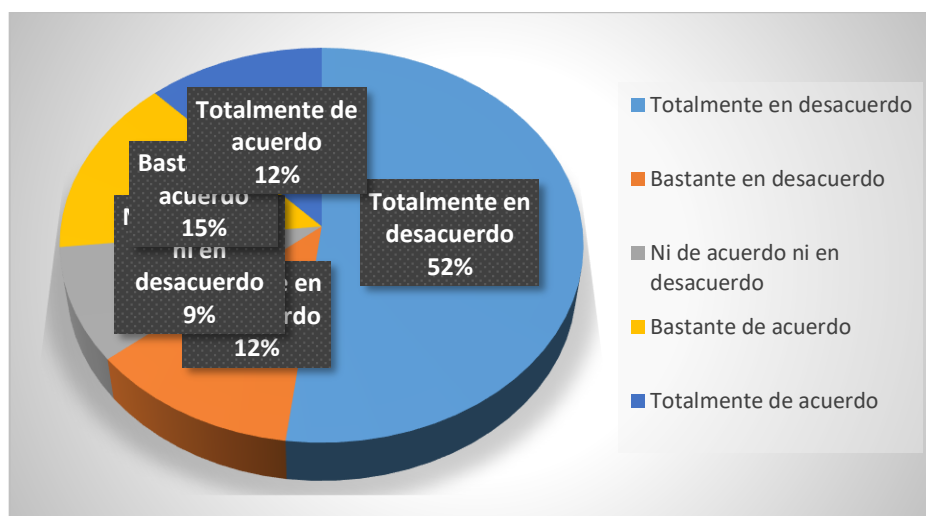
INDICADORES: Incentivos que valoran el desempeño laboral, Impulsar a lograr las metas y a desarrollarse de manera personal y Valorar y estimular el trabajo.

1. Ante el ítem: como trabajador de la Corte Superior de Justicia de Ucayali recibo incentivos que valoran mi desempeño laboral.

CUADRO N° 12

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	43	57.3
2	Bastante en desacuerdo	7	9.3
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.3
4	Bastante de acuerdo	9	12
5	Totalmente de acuerdo	9	12
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 009

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 008 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia Ucayali. según el ítem 4; en él se aprecia que 43 encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo en que en el área donde laboran, dan incentivos que valoran el desempeño laboral para realizar las actividades de

manera eficientes, representando al 57.3% del total; mientras que, sólo 7 encuestados se muestran indiferentes ante la interrogante, representando al 10% del total; en tanto que; sólo 4 encuestados se muestran totalmente de acuerdo con la intención del ítem en cuestión, representando al 8% del total; a la vista, como se aprecia en el gráfico N° 003, estos resultados indican que un alto porcentaje de encuestados, afirma que no les dan incentivos que valoran el desempeño laboral, lo que repercute en su desempeño dentro de la entidad.

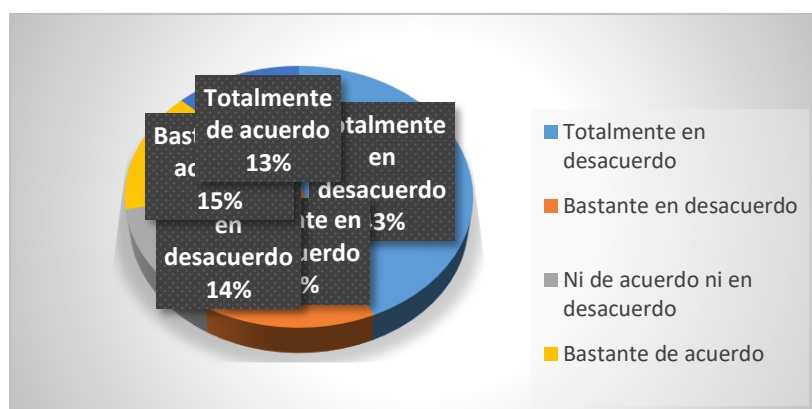
Ante el ítem: como trabajador de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, la institución tiene políticas que impulsan a lograr las metas institucionales y a desarrollarme de manera personal.

CUADRO N° 13

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	45	60
2	Bastante en desacuerdo	16	21.3
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.3
4	Bastante de acuerdo	5	6.6
5	Totalmente de acuerdo	5	6.6
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 10



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 13 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia Ucayali, según el ítem 5,

en el cual se evidencia que 45 de los encuestados, representando al 60% del total, están en total desacuerdo en que como trabajador de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, hay políticas institucionales que impulsan a lograr las metas y desarrollo personal sin embargo, 5 de los encuestados, expresan estar bastante de acuerdo con el mencionado accionar; y 5 expresan estar totalmente de acuerdo con la intención del ítem, representando al 6.6% y 6.6% del total respectivamente; estos resultados evidencian que en la entidad no hay políticas para lograr las metas y el desarrollo personal de los trabajadores.

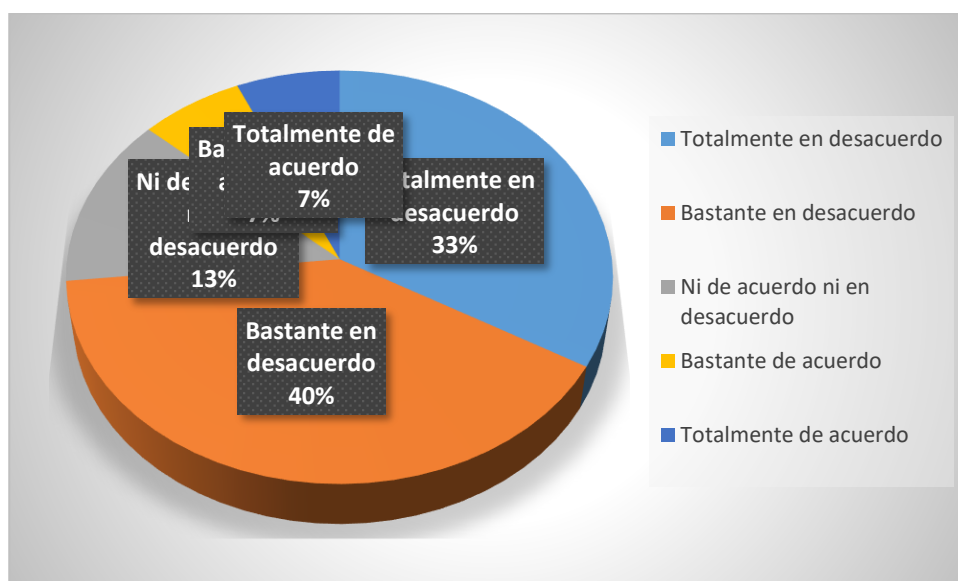
2. Ante el ítem: como trabajador de la Corte Superior de Justicia de Ucayali los directivos valoran y estimulan mi trabajo

CUADRO N° 14

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	25	33.3333333
2	Bastante en desacuerdo	30	40
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13.3333333
4	Bastante de acuerdo	5	6.6666667
5	Totalmente de acuerdo	5	6.6666667
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 11



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 14 muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia Ucayali, según el ítem 6, en el cual se evidencia que 30 de los encuestados, representando al 40% del total, mencionan que en la Corte Superior de Ucayali no valoran ni estimulan su trabajo, sin embargo, 5 de los encuestados, expresan que la institución sí valora y estimula su trabajo, representando al 5%; estos resultados evidencian que en la entidad no se valora y estimula el trabajo del personal.

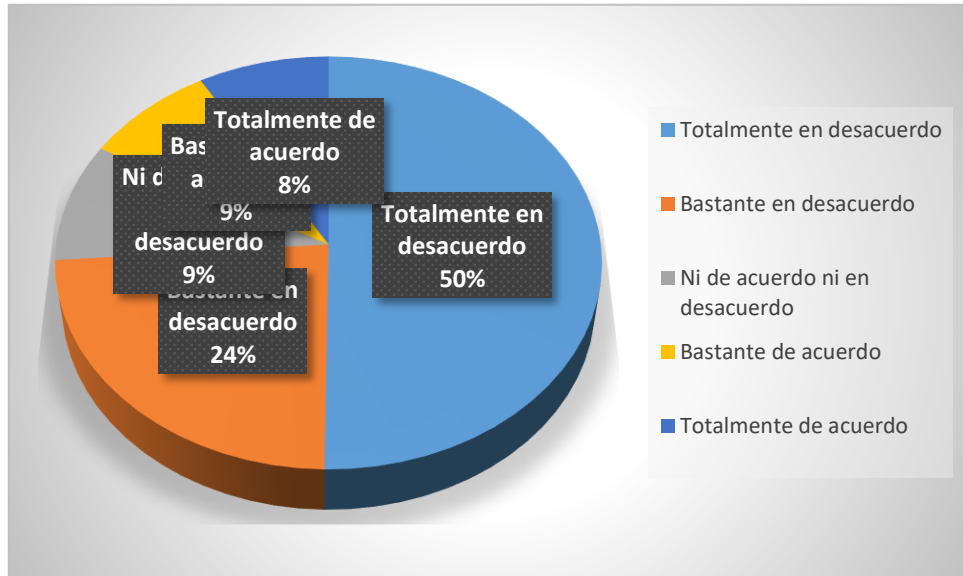
4.1.5. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X3 MOTIVACIÓN

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 15

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORÍA	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	37.6666667	50.2222222
2	Bastante en desacuerdo	17.6666667	23.5555556
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.3333333
4	Bastante de acuerdo	6.3333333	8.4444444
5	Totalmente de acuerdo	6.3333333	8.4444444
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 12

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
 Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la variable 3 “Motivación” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 75 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías inferiores, lo que demuestra la falta de motivación hacia los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali.

VARIABLE Y: Desempeño laboral

VARIABLE Y1: Productividad laboral

INDICADORES: Competencia profesional, Cumplimiento de funciones asignadas y Cumplimiento de metas institucionales

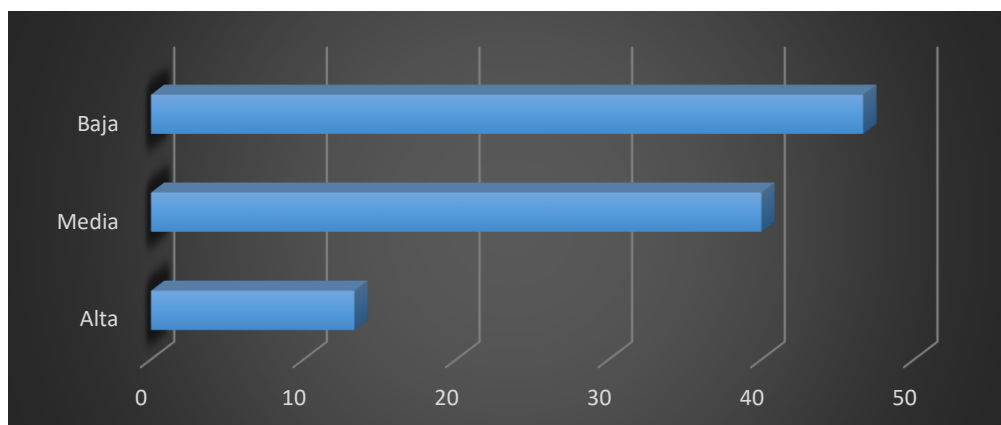
1. Ante la interrogante: En su opinión ¿Cómo califica la competencia profesional de los trabajadores que interactúan con usted en el cumplimiento de sus funciones?

CUADRO N° 016

Escala numérica	Nivel o Categoría	f i	h i%
1	Alta	10	13.3333333
2	Media	25	33.3333333
3	Baja	40	53.3333333
	To	7	10

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 13



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 016 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 75 usuarios internos que realizaron tramites en el 2015 en la Corte Superior de Justicia Ucayali, según la pregunta del ítem 10 del instrumento, en el cual se aprecia que 40 encuestados esto determina como baja la competencia profesional de los trabajadores con el cumplimiento de sus funciones, representando estos al 53% del total; en tanto que, 10 encuestados manifiestan que los trabajadores son competentes en sus funciones, representando al 13% del total; estos resultados como se observa en el grafico N° 13 muestran que los encuestados reconocen que en la Corte Superior de Justicia Ucayali la competencia profesional en el cumplimiento de sus funciones no se cumplen adecuadamente.

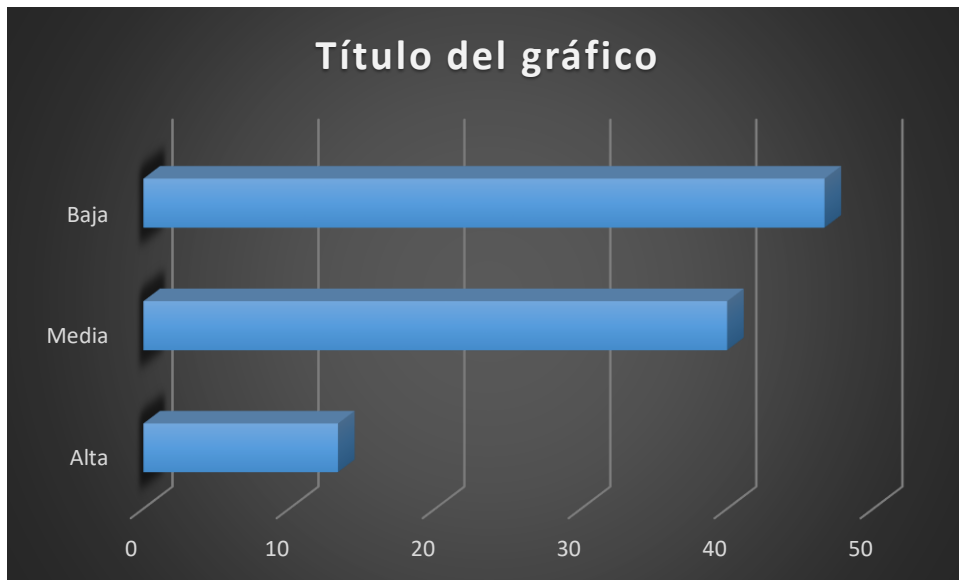
2. Ante la pregunta: En su opinión ¿Cómo califica el cumplimiento de funciones asignadas a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali?

CUADRO N° 017

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	Alta	10	13.33333333
2	Media	30	40
3	Baja	35	46.6666667
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 014



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 017 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 75 usuarios internos que realizaron tramites en el 2015 en la Corte Superior de Justicia Ucayali, según la pregunta del ítem 11 del instrumento, en el cual se aprecia que 35 encuestados determinan como baja el cumplimiento de funciones asignadas a los trabajadores, representando estos al 47% del total; en tanto que, 10 encuestados califican como alta el cumplimiento de funciones,

representando al 13% del total; mientras que, como se observa, 10 encuestados se puntúan alta la competencia profesional de los trabajadores con el cumplimiento de sus funciones, representando el 13% del total; estos resultados como se observa en el gráfico N° 14 muestran que los encuestados reconocen que en la Corte Superior de Justicia Ucayali el cumplimiento de funciones asignadas hacia los trabajadores no es cumplida al 100%.

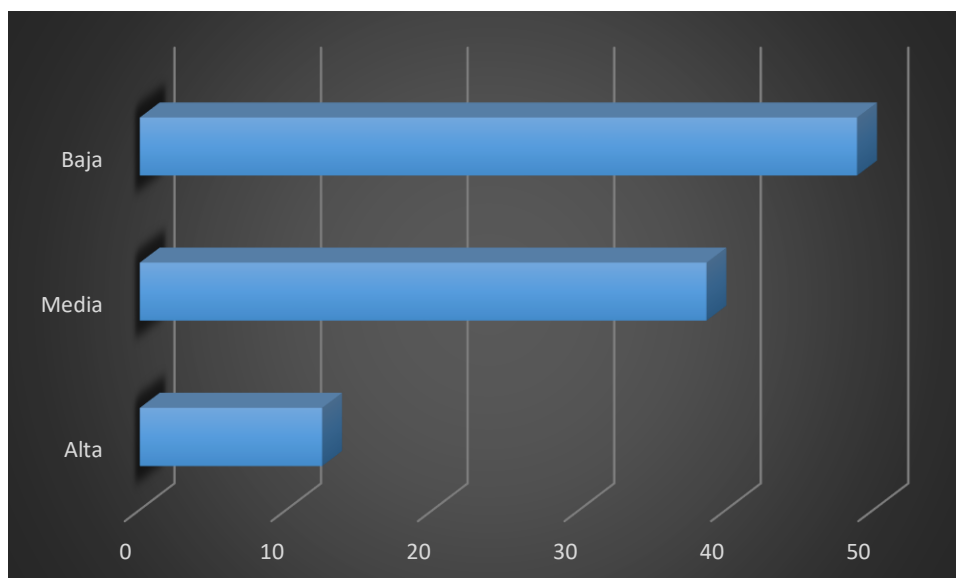
3. Ante la pregunta: En su opinión ¿Cómo califica el cumplimiento de las metas institucionales con el desempeño de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali?

CUADRO N° 018

Escala numérica	Nivel o Categoría	fi	hi%
1	Alta	8	10.6666667
2	Media	32	42.6666667
3	Baja	35	46.6666667
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 015



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 018 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los 75 usuarios internos que realizaron tramites en el 2015 en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, según la pregunta del ítem 12 del instrumento, en el cual se aprecia que 35 encuestados manifiestan que los trabajadores no cumplen con las metas de la institución, representando estos al 47% del total; mientras que, 8 encuestados dicen lo contrario, representando al 11% del total; en vista a los resultados, el gráfico N° 017 muestran que los encuestados tienen una concepción negativa sobre el cumplimiento de las metas institucionales por parte de los trabajadores del referido municipio al realizar un trámite.

4.1.6. INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE Y1 PRODUCTIVIDAD LABORAL

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la variable en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N°

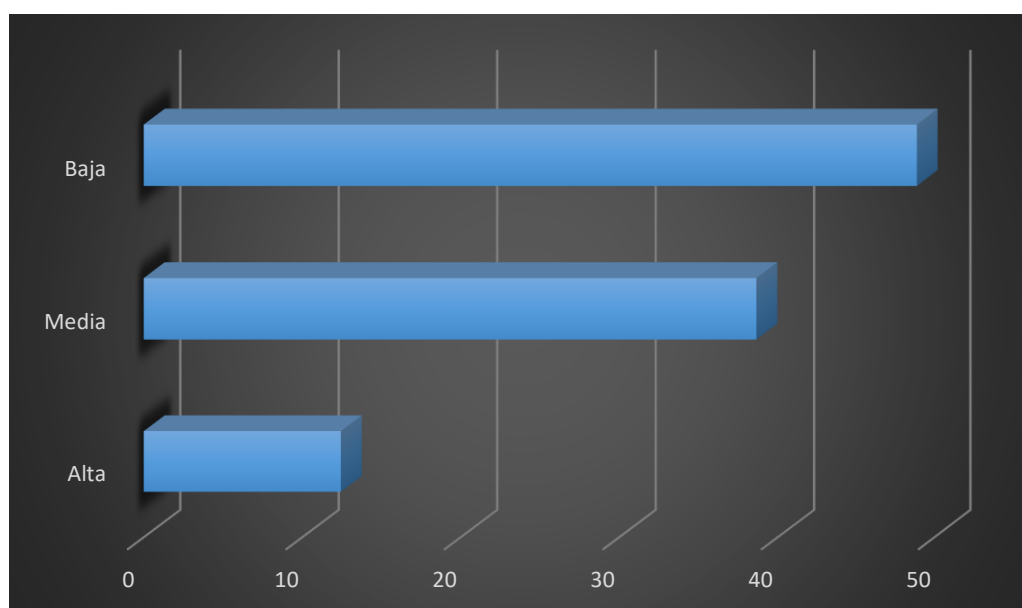
019

Escala numérica	Nivel o Categoría	\bar{x}	hi %
1	Alta	9.33333333	12.44444444
2	Media	29	38.66666667
3	Baja	36.66666666	48.88888889
	Total	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N°

016



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

En cuanto a la dimensión “Productividad Laboral”, se observa que después de promediar los resultados de las respuestas a las preguntas planteadas para cada indicador según el instrumento, los encuestados sitúan sus respuestas mayoritariamente en la escala de “Baja”, lo que indica que la concepción de los encuestados hacia el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali no es eficiente ni suficiente para realizar sus funciones en la atención al Usuario.

4.1.7. Resultados de la variable independiente: Clima Organizacional

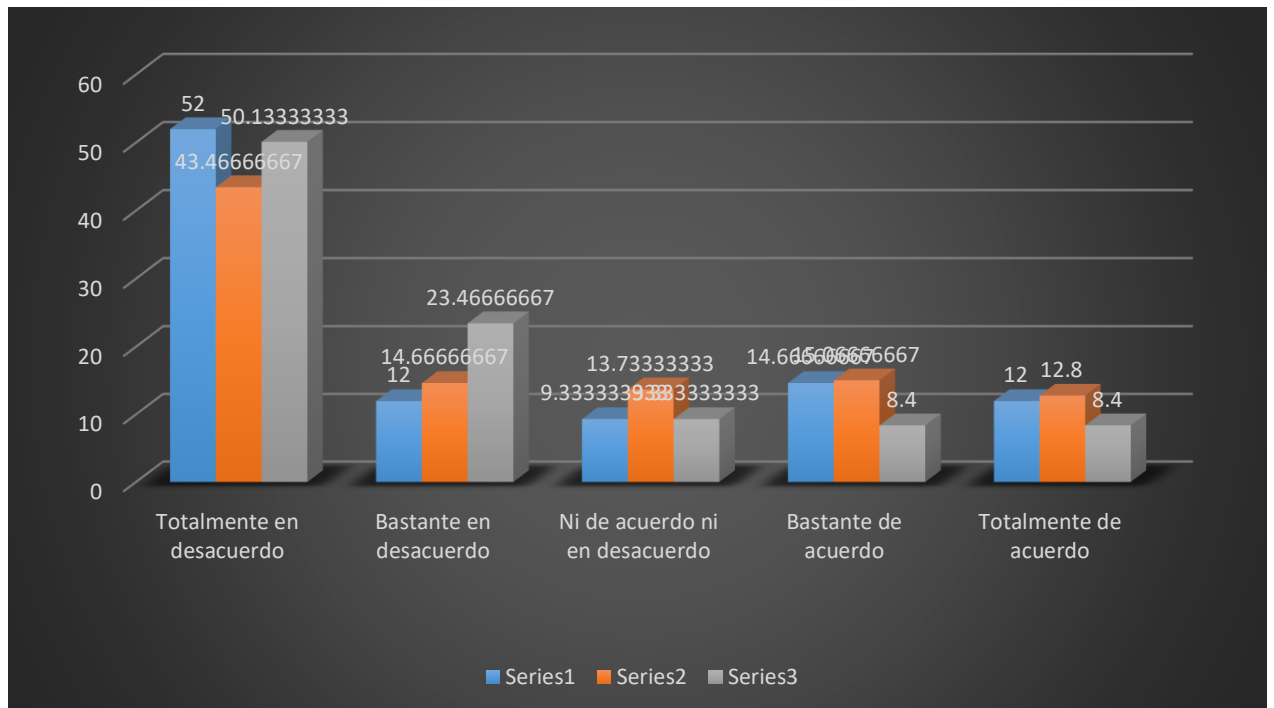
CUADRO N° 020

		DIMENSIONES					
		Liderazgo		Trabajo en Equipo		Motivación	
Escala numérica	Nivel o Categoría	Promedio	hi%	Promedio	hi%	Promedio	hi%
	Totalmente en desacuerdo						
1		39	52	32.6	43.4666667	37.6	50
	Bastante en desacuerdo						
2		9	12	11	14.6666667	17.6	23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
3		7	9.3333333	10.3	13.7333333	7	9.3
	Bastante						
4		11	14.666667	11.3	15.0666667	6.3	8.4
	Totalmente						
5		9	12	9.6	12.8	6.3	8.4
Total		75	100	75	100	75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N°

018



Fuente: Encuesta aplicada según muestra Elaboración: Responsable de la investigación

Conforme a los resultados obtenidos según el análisis descriptivo de cada variable, el cuadro N° 020 resume estos resultados para la variable independiente. Tal como se muestra en el gráfico N° 018, existe evidencia de que los encuestados son conscientes en manifestar que no existe un buen clima organizacional en la entidad.

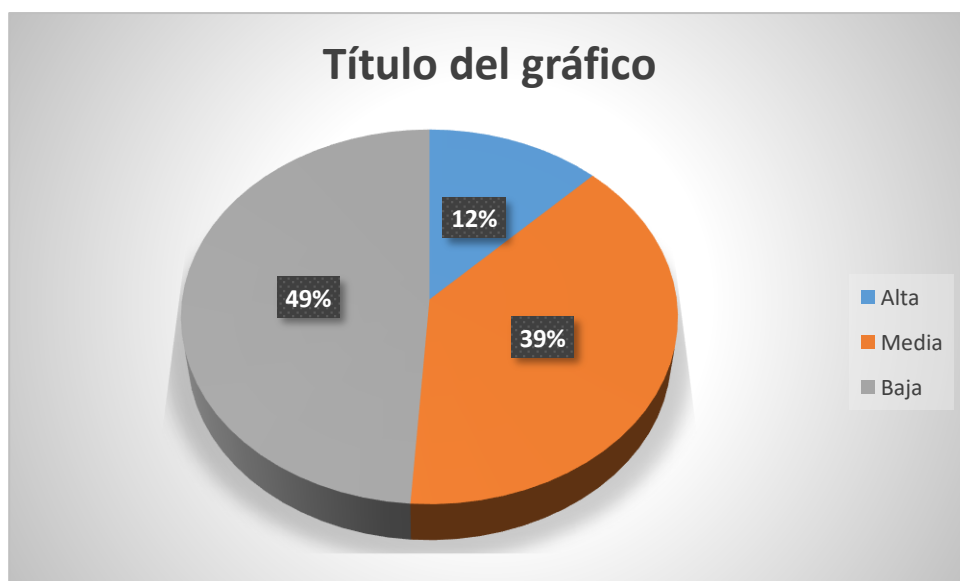
4.1.8. Resultados de la variable dependiente: Desempeño Laboral

CUADRO N° 021

DIMENSIÓN	Productividad Laboral		
Escala numérica	Nivel o Categoría	Promedio	hi%
1	Alta	9.3333333	12.444444
2	Media	29	38.666666
3	Baja	36.666666	48.888888
Total		75	100

Fuente: Encuesta aplicada según muestra Elaboración:
Responsable de la investigación

GRAFICO N° 019



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

En cuanto a la variable dependiente, se puede observar que los encuestados afirman mayoritariamente estar bajos en su nivel de satisfacción con el desempeño de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia – Ucayali.

INTERPRETACIÓN GENERAL

Conforme a los resultados obtenidos según el instrumento, se demuestra que la variable independiente evidencia que los encuestados (75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia– Ucayali 2015) son conscientes que existe un clima organizacional adverso para desarrollar el trabajo eficiente que les permita crecer como persona y profesionalmente demostrando eficiencia y eficacia en el trabajo encomendado; en tanto que los resultados de la variable dependiente (75 usuarios internos que realizaron tramites en el 2015 en la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015) siguen la misma secuencia, pues los trabajadores no satisfacen las expectativas de los usuarios.

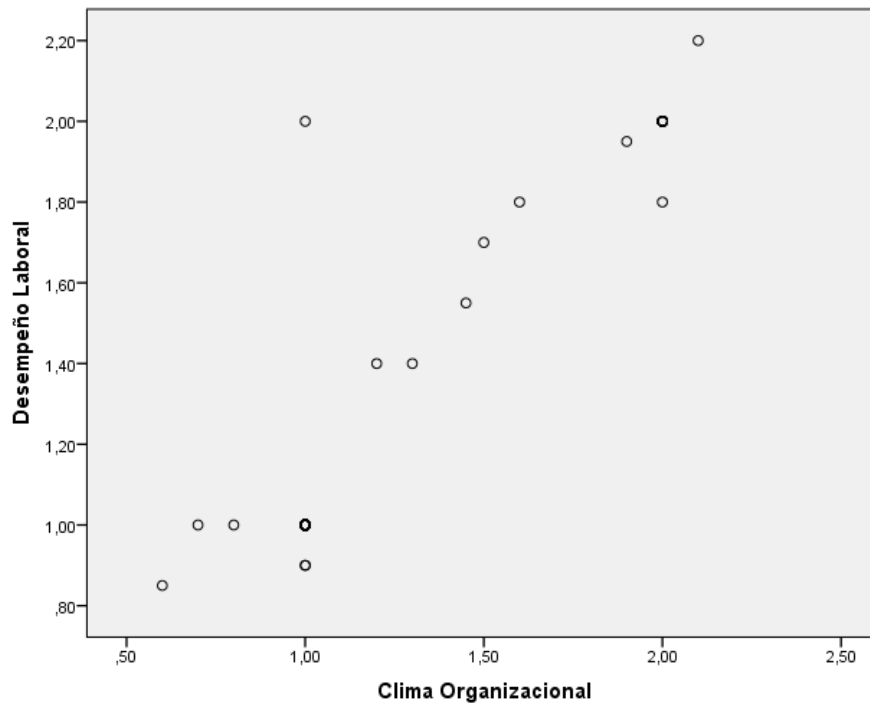
4.2. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL: Variables:

V. I.: Clima organizacional

D.: Desempeño laboral

1. Grafica de dispersión:

GRAFICO N° 020

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
 Elaboración: Responsable de la investigación

El gráfico muestra que existe correlación positiva entre las variables

2. Planteamiento de hipótesis:

Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva alta con el Desempeño laboral del trabajador en la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

H0: El clima organizacional no se relaciona de manera positiva alta con el Desempeño laboral del trabajador en la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015

Nivel de significancia:

Alfa = 5%

Estadístico de prueba:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

Valor del coeficiente de correlación:

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1 Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación. Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación. Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación. Empleamos el software estadístico SPSS

TABLA N° 001

Correlaciones				
			ClimaOrganizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	ClimaOrganizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	DesempeñoLaboral	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Valor de P o significancia

$$P = 0,000$$

Conclusión:

Como el valor de P es menor que 0,05, se rechaza H₀; por lo tanto, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0,80 y 1,00 se concluye que la correlación entre las variables es muy alta; es decir, “El clima organizacional se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia - Ucayali 2015”.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS

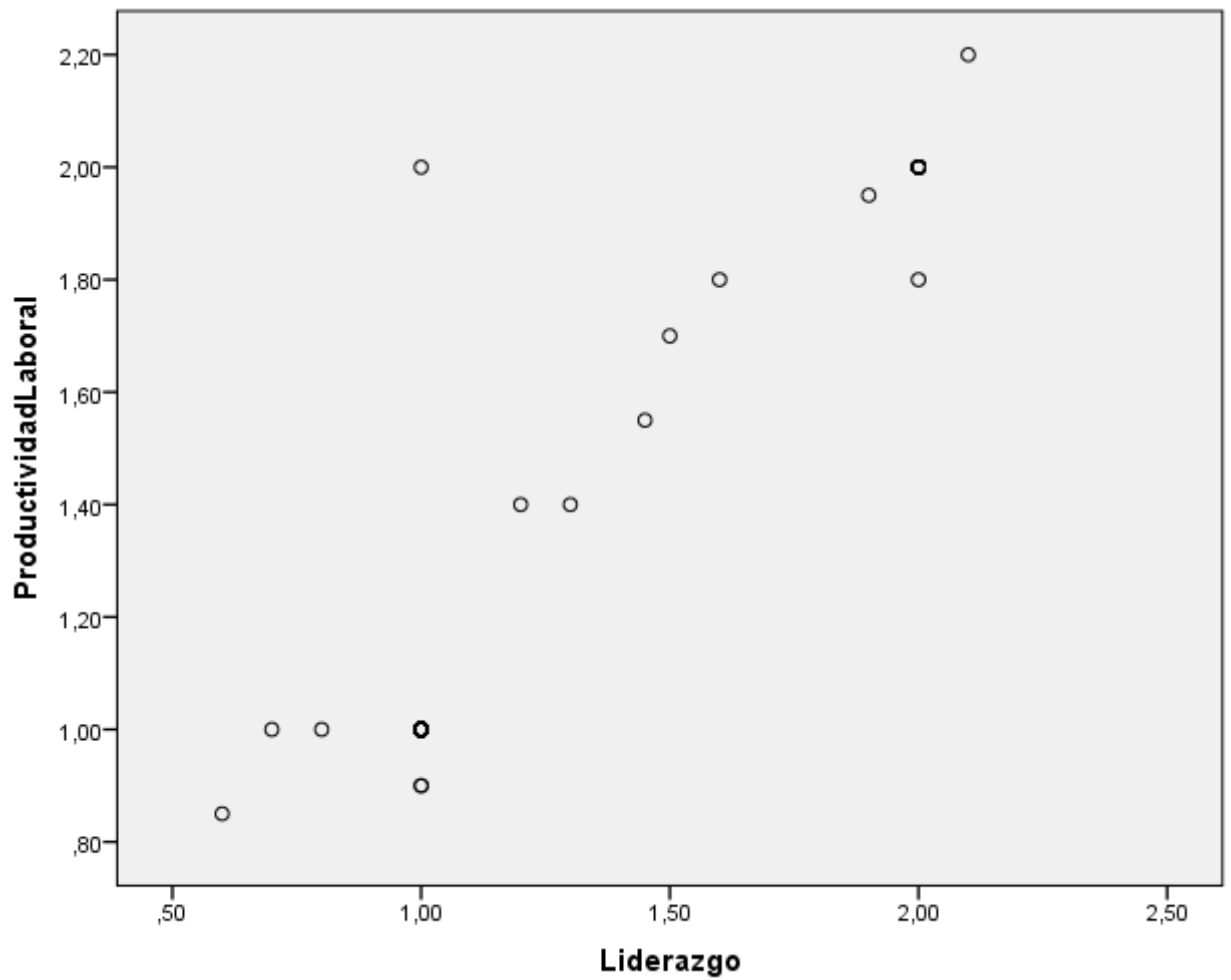
Empleamos el software informático SPSS y obtenemos la siguiente tabla donde se detalla dimensión por dimensión el grado de correlación:

TABLA N° 002

Correlaciones						
			Liderazgo	TrabajoEquipo	Motivacion	ProductividadLaboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	-,139	-,046	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,234	,696	,000
		N	75	75	75	75
	TrabajoEquipo	Coeficiente de correlación	-,139	1,000	-,099	-,119
		Sig. (bilateral)	,234	.	,397	,310
		N	75	75	75	75
	Motivacion	Coeficiente de correlación	-,046	-,099	1,000	,001
		Sig. (bilateral)	,696	,397	.	,993
		N	75	75	75	75
	ProductividadLaboral	Coeficiente de correlación	,896**	-,119	,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,310	,993	.
		N	75	75	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Observamos que se han procesado 75 casos que de acuerdo al estudio realizado, lo conforman para la variable independiente, 75 trabajadores de las distintas áreas de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015; y para la variable dependiente, 75 usuarios internos que realizaron tramites en el 2015 en la Corte Superior de Justicia sujetos de la muestra considerada en el presente estudio, de los cuales el 100% son válidos para la investigación lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

Contrastación de la hipótesis liderazgo y productividad laboral.GRAFICO N° 021**Prueba de dispersión para ambas dimensiones**

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

Interpretación: El gráfico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H1: El liderazgo en la organización se relaciona de manera positiva alta con la productividad laboral en con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

H0: El liderazgo en la organización no se relaciona de manera positiva alta con la productividad laboral en la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

			Liderazgo	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Rho = 0,896

P = 0,000

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 002, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,896, dicho valor se ubica dentro de una correlación positiva alta de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe suficiente

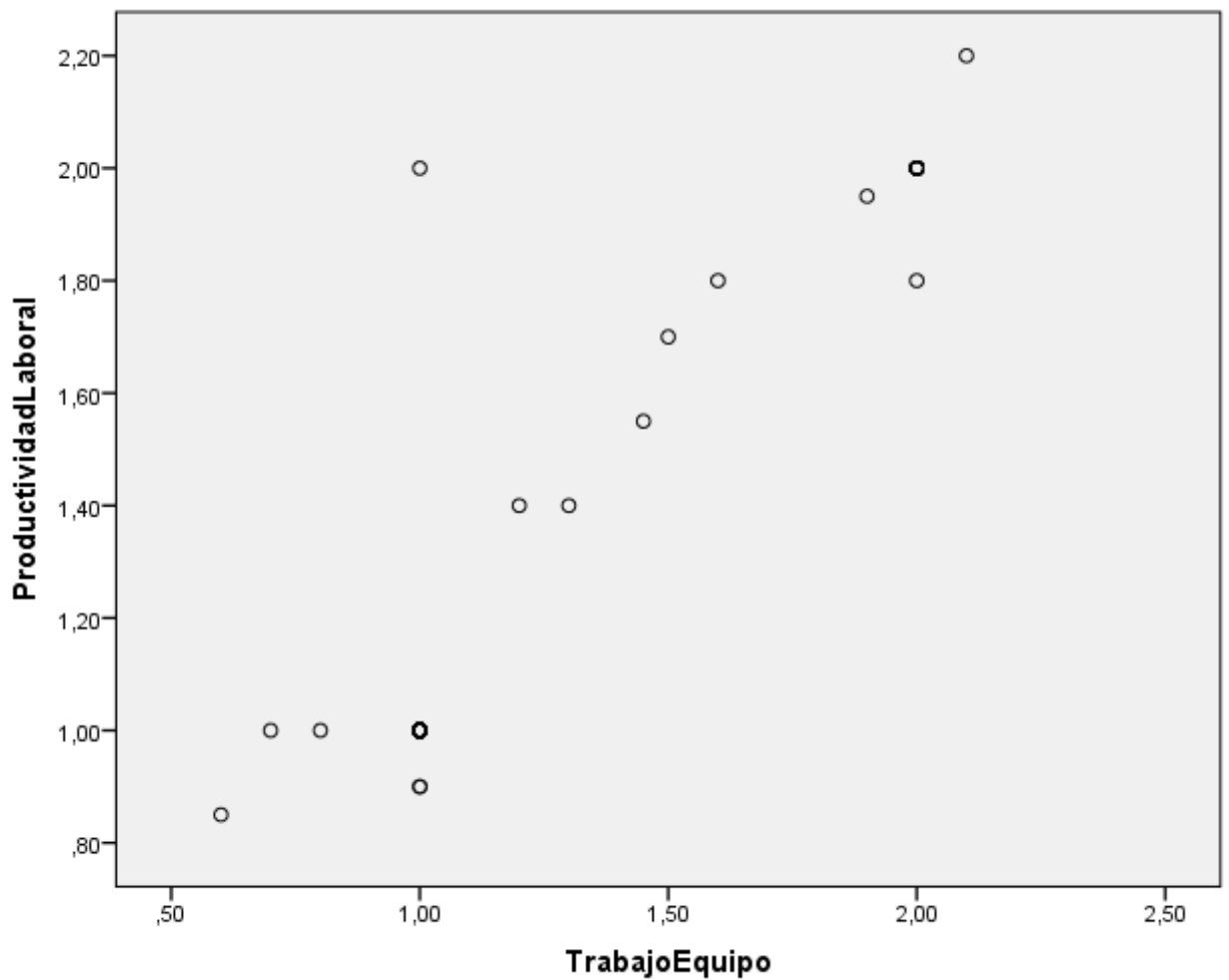
evidencia de correlación; ante esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, “El liderazgo en la organización se relaciona de manera positiva alta con la productividad laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015”.

Contrastación del trabajo en equipo y productividad laboral.

GRAFICO

N° 022

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El grafico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables.

Planteamiento de las hipótesis:

H2: La Motivación laboral se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

H0: La Motivación laboral no se relaciona de manera positiva alta con con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

A partir de los resultados obtenidos mediante el software informático SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Correlaciones			TrabajoEquip o	Productividad Laboral
Rho de Spearman	TrabajoEquipo	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	ProductividadLaboral	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Rho = 0,896

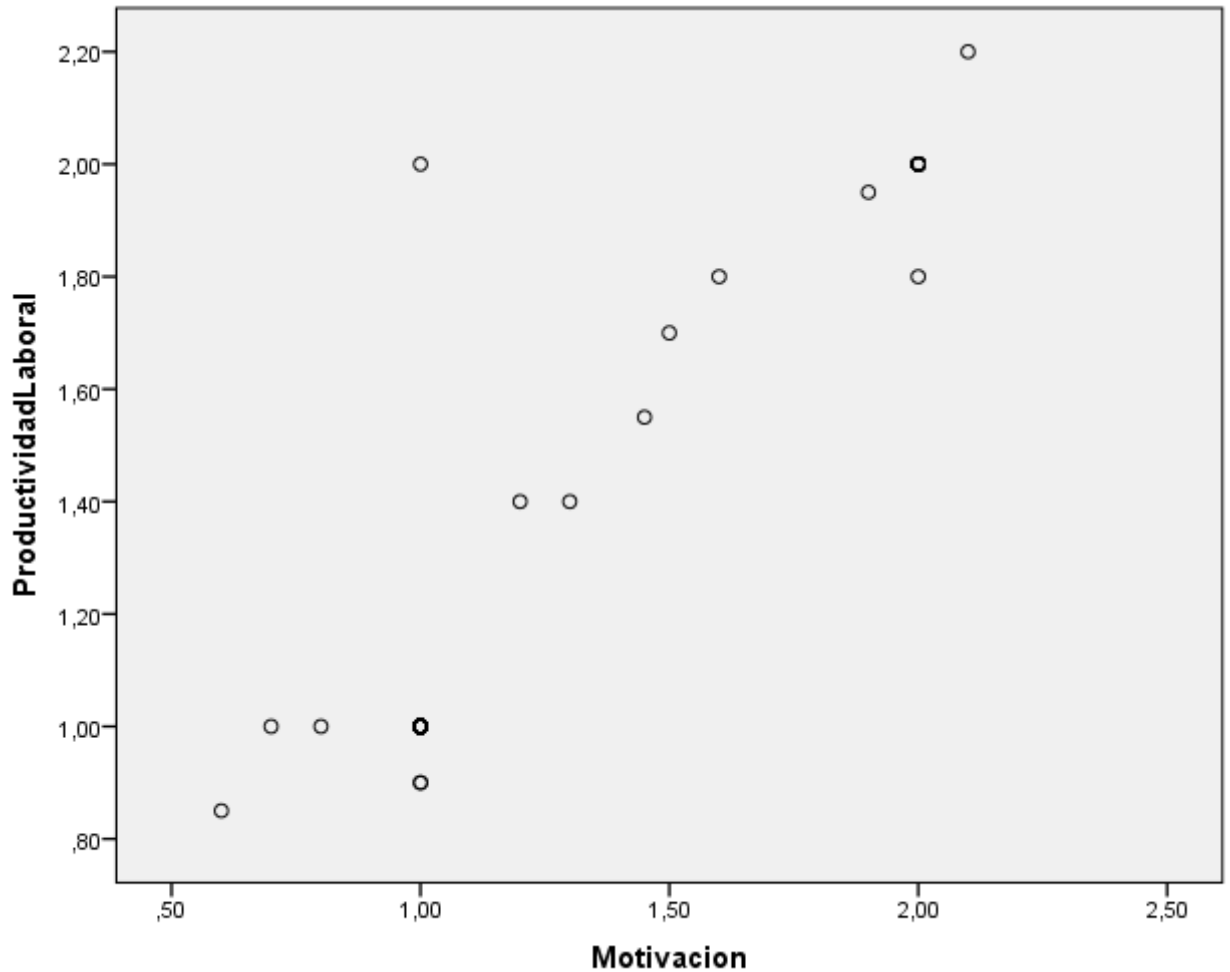
P = 0,000

Conclusión: Se observa en la tabla N° 002 que el coeficiente de correlación Rho de Spearman adquiere el valor de 0,895 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05, esto indica que existe evidencia de correlación entre las variables; evidentemente, de acuerdo a la categorización del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor se ubica dentro de una correlación positiva alta, ante esto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada; es decir, “ El desempeño laboral se relaciona de manera positiva alta con con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015”.

Contrastación de la hipótesis Motivación y Productividad laboral.

GRAFICO N° 023

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El gráfico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H3: La cooperación e iniciativa laboral se relaciona de manera positiva alta con con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

H0: La cooperación e iniciativa laboral no se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho = 0,898

P = 0,000

Conclusión: Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación Rho de Spearman asume el valor de 0,898 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05, existe evidencia de correlación entre las variables; en concordancia a la categorización del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor se ubica dentro de una correlación positiva muy alta, por lo tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis estadística; es decir, “La cooperación e iniciativa laboral se relaciona de manera positiva alta con la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2015”.

Conclusión general:

De acuerdo a los resultados obtenidos y bajo un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar que, existe dependencia entre las dimensiones de las hipótesis planteadas, lo que demuestra la existencia de correlación entre las variables; por lo tanto, se confirma la hipótesis estadística; es decir, “El clima organizacional se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral de los trabajadores en la Corte Superior de Justicia Ucayali, 2015”.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

5.1. CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

- A. Nuestro resultado de la hipótesis sistema de organización y satisfacción del usuario, asume el valor de 0,818, en la prueba Rho de Sperman,; quedando demostrado que el sistema de organización se relaciona de manera POSITIVA ALTA con la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia Ucayali. De ello se concluye que en la percepción de los trabajadores están conforme con el comportamiento del estilo de liderazgo del directivo, jefe en la toma de decisiones luego de su participación, consideran tener un ambiente laboral muy favorable con sus compañeros de trabajo al trabajar en equipo para realizar sus actividades de manera eficiente; en la cual nuestros resultados guardan relación con la investigación realizada por Venutolo, (2009), quien concluye: que el clima organizacional y la productividad están relacionadas, su práctica debe notarse en la productividad de la empresa, en el ambiente de trabajo, en la rentabilidad, en las relaciones humanas, en la forma de dirección, en la calidad del servicio, en el clima de confianza y credibilidad en las personas, en el estilo de dirección, en el manejo del tiempo, en el trabajo en equipo, en la amistad que genera el compañerismo, en el optimismo y buen humor que suaviza las

asperezas normales de la vida profesional. Si ocurren todas o buena parte de esas cosas, es porque existe en la organización una constante búsqueda de la calidad y porque la gente cambia de actitudes y de conducta, no se deja llevar por la rutina o la mediocridad, ni por el paso de los años que puede convertir todo en una tarea gris y rutinaria. Cuando se gestiona por valores y con valores, el trabajo se transforma en una poderosa fuente de realización personal. Esto quiere decir que, como consecuencia, es fundamental perseguir la calidad integral, el buen clima organizacional, la satisfacción de la gente y la proyección de la empresa a su entorno.

- B. Nuestro resultado de la hipótesis satisfacción laboral y satisfacción del usuario asume el valor de 0,887 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05 en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que se ubica dentro de una correlación POSITIVA ALTA. Se concluye que los trabajadores encuestados perciben estar motivados para mejorar su desempeño laboral y se sienten orgullosos en la institución donde laboran y consideran que su lugar de trabajo está en condiciones favorables porque según ellos se cumplen las normas y reglas de seguridad en su institución y son incentivado por la labor que desempeñan repercutiendo en su desarrollo personal y profesional. Cuyos resultados guardan relación con los estudios de Sánchez (2012) quien señala que quienes son responsables directos de la calidad y la satisfacción como resultado de ésta, deben hacer no sólo énfasis en la capacitación del personal, de mantener la limpieza y el confort de las instalaciones, pero también de fortalecer aquellas áreas de oportunidad detectadas e implementar programas de calidad

tendientes a eficientar y agilizar los procedimientos para abatir las barreras de acceso a la mejor atención.

- C. Finalmente, nuestro resultado de la hipótesis trabajo en equipo y productividad laboral, obtiene un valor que se ubica en 0,898 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05 en la prueba Rho de Spearman, cuyo valor demuestra una correlación POSITIVA ALTA. Se concluye que los trabajadores cooperan al socializar la información útil con sus compañeros, muestran su compromiso, cordialidad y amabilidad en el trato con sus compañeros de trabajo de manera responsable y con iniciativa laboral en ausencia de los jefes; lo cual repercute según ellos en el desarrollo sus actividades con total autonomía y confianza para lograr los resultados previstos. Al respecto, nuestros resultados guardan semejanza con el estudio de Baguer (2012) quien afirma que el clima laboral es el ambiente humano en el que desenvuelven sus actividades los colaboradores de una institución o las características del entorno de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.

Además el estudio del clima organizacional permite, descubrir las necesidades legítimas de los trabajadores, percibir de forma objetiva la opinión de los colaboradores, en ocasiones la dirección tiene una opinión errónea de lo que los colaboradores piensan; esto se da porque algunas veces la dirección y los colaboradores experimentan diferentes empresas aun cuando están en la misma pueden tener valoraciones distintas, quitarse el miedo de la opinión de los colaboradores y usar la información de una manera positiva y para efectos constructivos, aclarar inconvenientes que se dan en muchas ocasiones por malos entendidos o inexactitud de la información que se posee.

5.2. EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

Al finalizar el presente trabajo de investigación, los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman adquiere el valor entre 0,80 y 1,00 se concluye que la correlación entre las variables es muy ALTA el cual se confirma que “el clima organizacional se relaciona de manera positiva alta con el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia Ucayali - 2015”. Se determina que el actual sistema de organización se refleja positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores conllevando a ser cooperativos con sus compañeros de trabajo y a tener iniciativa laboral en beneficio de la calidad de atención al usuario en sus trámites gestionados en las diferentes oficinas de la Corte Superior de Justicia Ucayali -2015, creando satisfacción del servicio en los usuarios interno y externo. Al respecto, nuestros resultados no guardan relación con los estudios de Armas, (2014), quien concluye que los usuarios de la Corte Superior de Justicia Ucayali no se encuentran satisfechos de la atención que reciben, esto porque la gestión que se ejecuta está dominada por la política que se aplica. El fuerte contenido político investido de la preferencia y no del servicio al ciudadano hace que las decisiones no permitan mejorar los servicios de la Corte Superior Ucayali.

5.3. EL APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

Consideramos que nuestro aporte mediante el presente trabajo de investigación la gestión de recursos humanos tiene el desafío de insertarse de manera más efectiva en la administración de las organizaciones y su relación con un entorno adverso a través de cuatro procesos: planificación, organización, control y mejora. Si se parte de la premisa que la calidad del servicio incrementa la satisfacción del usuario y a su vez se acepta que

al brindar una buena atención al cliente se procura desarrollar, mantener e incrementar su satisfacción, por ello es responsabilidad de los empleados públicos tener presente el Servicio + Calidad = Satisfacción.

Por otro lado, consideramos que los resultados de la presente investigación nos muestran que la atención al usuario y el servicio en la Corte Superior de Justicia Ucayali, ha sido positiva, por lo que el llamado que hacemos después de la investigación es la consolidación de un sistema de información, con un modelo de gestión de la calidad del servicio, de la conservación de los valores organizacionales que confluyan con una atmósfera positiva para la prestación del servicio, y a manera de control configurar la auditoría del servicio a través de las exigencias de un comité de ética del “buen servicio al ciudadano” en la institución.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados las conclusiones en el presente trabajo son:

1. Con los resultados de la prueba de hipótesis general, el cual el valor se ubica entre 0,80 y 1,00 en la escala Rho de Sperman, se demuestra que el actual sistema de organización se refleja positivamente en la productividad laboral de los trabajadores conllevando a ser cooperativos con sus compañeros de trabajo y a tener iniciativa laboral en beneficio de la calidad de atención al usuario en sus trámites gestionados en las diferentes oficinas de la Corte Superior de Justicia Ucayali - 2015, creando satisfacción del servicio en los usuarios interno y externo.
2. Al conocer el resultado del sistema de organización y la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia Ucayali - 2015, con un valor de 0,818 en la prueba Rho de Sperman, y obteniendo una correlación positiva ALTA. Se demuestra que en la percepción de los trabajadores están conforme con el comportamiento del estilo de liderazgo del directivo o jefe en la toma de decisiones luego de su participación, consideran tener un ambiente laboral muy favorable con sus compañeros de trabajo al trabajar en equipo para realizar sus actividades de manera eficiente.
3. Al evaluar la motivación y productividad laboral del trabajador, el resultado se ubica en 0,887 en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado una correlación positiva ALTA. Se concluye que los trabajadores encuestados perciben estar motivados para mejorar su desempeño laboral y se sienten orgullosos en la institución donde laboran y consideran que su lugar de trabajo está en condiciones favorables porque según ellos se cumplen las normas y reglas de seguridad en su

institución y son incentivado por la labor que desempeñan repercutiendo en su desarrollo personal y profesional.

4. Al evaluar el trabajo en equipo y la productividad laboral se obtiene un valor que se ubica en 0,898 en la prueba Rho de Sperman, cuyo valor demuestra una correlación positiva ALTA. Se concluye que los trabajadores cooperan en socializar la información útil con sus compañeros, muestran su compromiso, cordialidad y amabilidad en el trato con sus compañeros de trabajo de manera responsable y con iniciativa laboral en ausencia de los jefes; lo cual repercute según ellos en el desarrollo sus actividades con total autonomía y confianza para lograr los resultados previstos.

SUGERENCIAS

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere lo siguiente:

1. A partir de la información obtenida se sugiere a los gerentes de la Corte Superior de Justicia Ucayali - 2015 fortalecer el clima organizacional en todas gerencias, así como brindar capacitación a todos los trabajadores sobre servicio al cliente o usuario para continuar prestando un servicio con alta calidad en cada una de las gerencias.
2. A los directivos de la Corte Superior de Justicia Ucayali, mejorar las remuneraciones, comunicación, colaboración, seguridad e higiene y hacer un diagnóstico del clima organizacional por lo menos una vez al año para cerciorarse que estos no influyan de manera negativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.
3. A los gerentes privilegiar la comunicación organizacional como una herramienta administrativa que permita la cooperación e iniciativa laboral y fincar una imagen mental individual, imagen colectiva, originando la imagen pública de la institución hacia la ciudadanía.
4. A los gerentes se sugiere asistir los reclamos de los usuarios internos y externos, para que tengan una mejor percepción de la calidad de atención de los procedimientos administrativos de los diferentes trámites que realizan en la Corte Superior.

CAPITULO VI.**BIBLIOGRAFIA**

- Alveiro, M. C. (Junio de 2009). *SciELO.org*. Obtenido de Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano :
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002
- B.*, A. R. (Abril de 2006). *Pontificia Universidad Catolica de Chile*. Obtenido de Repositorio UC:
<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6938/000535023.pdf?sequence=1>
- BRUNET, L. (1987). *EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES*. MEXICO: Editorial Trillas.
- CARDOZO, N. O. (2015). *UNAP*. Obtenido de REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL.
- Carmen, L. N. (Noviembre de 2008). *biblioteca2*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve>:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR4819.pdf>
- Fernández, G. (17 de 10 de 2013). *Inversión y Finanzas*. Obtenido de Siete incentivos para motivar a los empleados en el trabajo:
<http://www.finanzas.com/noticias/empleo/20131017/siete-incentivos-para-motivar-2520396.html>

- Garzón, C. A. (2011). *UNIVERSIDAD EAN*. Obtenido de Revistas Científicas de la Universidad EAN:
<http://journal.ean.edu.co/index.php/revistai/article/view/646/644>
- Giménez, R. E. (24 de Marzo de 2012). *Clima Organizacional*. Obtenido de https://es.slideshare.net/roaemiliagm/definiciones-de-clima-organizacional-sus-aspectos-condicionantes-y-caractersticas?from_action=save
- Gomez, S. (2005). *Retribución Permanente y su Impacto en las Motivaciones*.
- Hernández, N. C. (07 de 11 de 2008). *Gerencia y Negocios*. Obtenido de Involucrar y comprometer al empleado: clave del éxito de una organización :
http://www.degerencia.com/articulo/involucrar_y_comprometer_al_empleado
- Judicial, P. (2011). <http://www.peru.gob.pe>. Obtenido de <http://www.peru.gob.pe/transparencia>:
http://www.peru.gob.pe/transparencia/pep_transparencia_lista_planes.asp?id_entidad=10051&id_tema=5#.WRDUHOU1_IV
- Likert. (19 de Enero de 2015). *ceolevel*. Obtenido de <http://www.ceolevel.com>:
<http://www.ceolevel.com/modelo-de-desarrollo-de-equipos-de-bruce-tuckman>
- M. CHIANG, M. M. (2010). *RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL*. MADRID: R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Méndez, A. (2016). *Euro Residentes*. Obtenido de Motivación al logro.
- Millán, J. J. (Setiembre de 2008). *UNIVERSIDAD DEL NORTE*. Obtenido de Revistas Científicas:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3195/2159>

- Morera, J. L. (s.f.). *insht*. Obtenido de www.insht.es:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_685.pdf
- Padilla, F. G. (06 de 03 de 2016). *visionindustrial*. Obtenido de <http://www.visionindustrial.com.mx>:
<http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- PAZMIÑO, P. E. (2013). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de REPOSITORIO DIGITAL:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1391/1/T-UCE-0009-51.pdf>
- Picolla, G. (28 de 01 de 2016). *Ideas sobre liderazgo*. Obtenido de <https://gustavopicolla.wordpress.com>:
<https://gustavopicolla.wordpress.com/2016/01/28/el-lider-como-generador-de-confianza/>
- Ramírez Galdámez, M. E., & Urbina Alas, N. L. (2014). *Repositorio Institucional Universidad de El Salvador*. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/6724/>
- Romero, F. (23 de Setiembre de 2016). *PQS una iniciativa de fundación Romero*. Obtenido de Estrategias para estimular el trabajo en equipo: <http://www.pqs.pe/tu-negocio/estrategias-para-estimular-el-trabajo-en-equipo>
- Santillán, R. E. (2007). *EUMED.NET ENCICLPEDIA VIRTUAL*. Obtenido de CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/Teorias%20que%20sustentan%20el%20Clima%20Organizacio-nal.htm>
- Tuckman, B. (1965). *Development Sequence in Small Groups*.

VALENCIA, M. E. (17 de 05 de 2005). *UNIVERSIDAD ICESI*. Obtenido de LAS
COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad
de las organizaciones?:
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/170/html

Valero, A. (2013). *ideasparapymes*. Obtenido de <http://www.ideasparapymes.com>:
<http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-desarrollo-liderazgo-habilidades-lider-administracion-negocio-exito.html>

VARGAS, E. Q. (25 de MAYO de 2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE MARIA ARGUEDAS*. Obtenido de REPOSITORIO UNAJMA:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

FICHA DE CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

HUÁNUCO ESCUELA DE POST GRADO

INSTITUCION OBSERVADA

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI

I. DATOS INFORMATIVOS

TRABAJADOR ()

AREA/UNIDAD.....

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE UCAYALI 2015.

INSTRUCCIONES

El presente instrumento está estructurado en (12) ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece su sinceridad y precisión. La información que usted suministre quedará en la más estricta confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

LA ESCALA VALORATIVA:

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=6INDIFERENTE 2= EN
DESACUERDO
1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

CO D	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA			
		1	2	3	4
VARIABLES					
A	CLIMA ORGANIZACIONAL				
	DIMENSION: LIDERAZGO INDICADOR: Toma de decisiones, crear oportunidades de desarrollo, generar confianza.				
1	¿Se toma las decisiones de manera correcta y en el tiempo oportuno?				
2	¿Se cuenta con programas de desarrollo para los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali?				
3	¿La institución genera confianza en sus trabajadores?				
	DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO INDICADOR: Relaciones interpersonales saludables, Alto grado de comunicación vertical y horizontal, Identificación.				
4	¿Las relaciones interpersonales son saludables con quiénes trabaja?				
5	¿Es fluida la comunicación dentro de la Corte Superior de Justicia de Ucayali?				
6	¿Te identificas con la Corte Superior de Justicia de Ucayali?				
	DIMENSION: MOTIVACIÓN INDICADOR: Incentivos que valoran el desempeño laboral, Impulsar a lograr las metas y a desarrollarse de manera personal, Valorar y estimular el trabajo.				
7	¿Recibes incentivos en recompensa por tu desempeño laboral?				
8	¿Se impulsa a lograr las metas y desarrollarse de manera personal?				
9	¿Valoran y estimulan tu trabajo?				
B	DESEMPEÑO LABORAL				
	DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL INDICADOR: Competencia profesional, Cumplimiento de funciones asignadas, Cumplimiento de metas institucionales.				
1 0	¿Cómo califica la competencia profesional de los trabajadores que interactúan con usted en el cumplimiento de sus funciones? 3. Alta 2. Media 1. Baja				
1 1	¿Cómo califica el cumplimiento de funciones asignadas a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali? 3. Alta 2. Media 1. Baja				
1 2	En su opinión ¿Cómo califica el cumplimiento de las metas institucionales con el desempeño de los trabajadores en la Corte Superior de Justicia de Ucayali? 3. Alta 2. Media 1. Baja				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA UCAYALI, 2015.

PROBL	OBJET	HIPOT	VARIABLE	DIMENCION.	INDICADORES	IN	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera la gestión institucional se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015? ¿En qué medida la motivación laboral se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015? ¿En qué medida la gestión de personas se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015?</p>	<p>Objetivo General. Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015</p> <p>Objetivos Específicos. Evaluar en qué medida la gestión institucional se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015 Evaluar en qué medida la motivación laboral se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de Corte Superior de Justicia Ucayali 2015 Evaluar en qué medida la gestión de personas se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015</p>	<p>Hipótesis General Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015.</p> <p>Hipótesis específicos H1: La gestión institucional se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015 H2: La motivación laboral se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015 H3: La gestión de personas se relaciona de manera positiva con la productividad laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015</p>	<p>Variable Independiente Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente Desempeño laboral</p>	<p>LIDERAZGO</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO</p> <p>MOTIVACIÓN</p> <p>PRODUCTIVIDAD LABORAL</p>	<p>Toma de decisiones</p> <p>Crear oportunidades de desarrollo</p> <p>Generar confianza</p> <p>Relaciones interpersonales saludables</p> <p>Alto grado de comunicación vertical y horizontal</p> <p>Identificación</p> <p>Incentivos que valoran el desempeño laboral</p> <p>Impulsar a lograr las metas y a desarrollarse de manera personal</p> <p>Valorar y estimular el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Cumplimiento de funciones asignadas</p> <p>Cumplimiento de metas institucionales</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Aplicada de nivel descriptivo-explicativo.</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN La presente Investigación pertenece al diseño No experimental porque es de nivel Descriptivo-Correlacional y presenta el siguiente esquema:</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Población: 351 trabajadores de la Corte Superior de Justicia Ucayali 2015 Muestra: 75 trabajadores seleccionados.</p> <p>Técnicas -Encuestas</p>

7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
9	3	4	4	4	3	4	3	1	3	4	3	2
10	1	4	1	5	4	1	1	1	1	4	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
13	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1.5	1	1	1	1
15	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
18	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2
19	1	3	1	2	4	1	4	1	1	1	1	1
20	1	4	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
21	1	4	3	1	1	1	1	1.1	1	4	1	1
22	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
23	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
24	4	1	1	1	2	3	3	1.1	1	3	1	1
25	3	2	2	2	4	1	1	1	4	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
28	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
30	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	3	2
31	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

33	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
34	4	4	4	2	2	3	3	1.6	1	2	2	2
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
37	4	4	4	2	2	3	3	1.6	1	2	2	2
38	4	4	4	2	2	3	3	1.1	1	2	2	2
39	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
40	3	3	3	1.1	2	3	2	3	2	2	3	1.5
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
44	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
45	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1
46	1	3	1	2	4	5	4	4	4	4	5	2
47	1	2	3	1.5	1	1	1	4	1	1	1	1.5
48	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1
50	1	4	3	1.5	1	2	2	2	1	1	2	1.5
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	2	1	1.33333	1	1	1	1	1	1	1	1.3333
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
55	1	1	1	1	1	2	1	1.3333	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	2	1.3333	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	2	1	1.33333	1	1	1	1	1	1	1	1.3333
60	1	1	1	1	2	1	1	1.3333	1	2	1	1

61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	2	1.3333	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1.3333	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
67	1	2	1	1.3333	1	1	1	1	1	2	1	1.3333
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	2	1.3333	1	1	1	1	1	1	2	1.3333
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1.3333	1	1	1	1
72	2	1	1	1.3333	1	2	1	1	2	1	1	1.3333
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	2	1.3333	1	1	1	1	1	1	2	1.3333
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
total	125	1	123	12	98	14	12	12	12	12	14	13
Prom	2.08	2.10	2.05	2.0	1.6	2.4	2.1	2.1	2.0	2.	2.4	2.3

ESCALA VALORATIVA (V. D.)		
1	2	3
Baja	Media	Alta

VARIABLE D. (Y): Desempeño laboral				
Productividad laboral				
Encuestados	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	PROMEDIO
1	2	1	1	1.25
2	1	1	1	1
3	1	2	1	1.25
4	1	2	1	1.25
5	1	1	2	1.25
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	2	1	1	1.5
10	1	2	1	1.25
11	1	1	1	1
12	1	1	2	1.25
13	1	1	1	1
14	1	1	1	1.25
15	1	1	1	1
16	1	1	2	1.25
17	1	1	1	1.25
18	1	2	2	1.25
19	2	3	3	1
20	3	3	2	1
21	3	3	2	1
22	2	1	1	1.5
23	1	1	1	1.25
24	3	2	3	1
25	3	2	2	1.25
26	1	1	2	1
27	1	1	1	1.25
28	1	1	1	1

29	1	1	1	1.25
30	2	1	1	1.25
31	3	2	3	1.25
32	1	1	1	1
33	1	1	2	1
34	1	1	3	1
35	1	1	1	1.5
36	1	1	2	1.25
37	1	1	3	1
38	1	1	3	1.25
39	3	1	3	1
40	2	2	1	1.25
41	1	1	1	1
42	1	1	1	1.25
43	1	1	2	1
44	1	1	1	1
45	1	2	2	2
46	2	1	1	3
47	1	1	2	1.25
48	1	1	1	1
49	1	1	1	1.25
50	1	2	1	1.25
51	1	1	2	1
52	1	1	1	1.25
53	1	1	1	1
54	1	1	1	1.25
55	2	1	1	1.25
56	3	2	3	1.25
57	1	1	1	1
58	1	1	2	1
59	1	1	3	1
60	1	1	1	1.5
61	1	1	2	1.25
62	1	1	3	1
63	1	1	3	1.25
64	3	1	3	1
65	2	2	1	1.25
66	1	1	1	1
67	1	1	1	1.25
68	1	1	2	1
69	1	1	1	1
70	1	2	2	2
71	2	1	1	3
72	1	1	2	1.25
73	1	1	1	1
74	1	1	1	1.25
75	1	2	1	1.25
total col	95	88	103	91.5
Prom	1.58	1.47	1.72	1.72

ANEXO N° 04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ESCALA VALORATIVA (V. I.)				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo

ESCALA VALORATIVA (V. D.)		
1	2	3
Insatisfecho	Indiferente	Muy Satisfecho

total col	10	1	10	30	26	11	10	10	29	10	26	11	11	32	15	15	14	3	24	1166
Prom	2.	2.	2.	2.0	1.	2.	2.	2.	2.0	2.	1.	2.	2.	2.	1.	1.4	1.	1.	1.	116.60
Sumatoria s"2	1. 92	2. 21	2. 50	2.5 7	1. 24	2. 27	1. 78	2. 21	2.0 7	1. 92	1. 98	2. 46	2. 27	2. 41	0. 70	0.1 7	0. 69	0. 70	0. 69	286.07