



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

Mención: Gestión Empresarial



TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL PODER
JUDICIAL DE ICA - AÑO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

MARÍA ISABEL CAVERO TANG

ASESOR

DR. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

ICA-PERÚ

2020

TITULO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL PODER
JUDICIAL DE ICA, AÑO 2019”**

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS
Y MEDIO AMBIENTE**

DEDICATORIA

Esta Tesis se la dedico a Dios, quién supo guiarme por el buen camino y a mis hijas, por darme ánimos para seguir adelante y no desmayar en las dificultades que se presentaban, enseñándome a afrontar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A mis padres, quienes por ellos soy una persona con valores, responsable y con el coraje necesario para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “San Luís Gonzaga” por haberme admitido ser parte de ella, alcanzando con éxito estudios académicos actualizados científicamente. Así como también, a los docentes que brindaron su tiempo y conocimiento en diversas materias ampliando mi visión desde otras perspectivas.

En segundo lugar; agradezco también a mi Asesor de Tesis Dr. Manuel Antonio Acasiete Aparcana por haberme brindado la ocasión de recurrir a su capacidad, discernimiento y paciencia para persistir y culminar el desarrollo de la presente Tesis. Asimismo, a mis compañeros y amigos de clases con quienes compartí por años una gran amistad intercambiando variedad de información, cuyas experiencias hicieron incrementar mi talento, habilidad como ser humano, afianzando mis metas como profesional proactivo y competitivo capaz de continuar con ganas siempre adelante.

ÍNDICE

	Págs.
Línea de Investigación.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice.....	v
Resumen	viii
Abstract.....	x
Introducción.....	xii
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO..... 14	
1.1. Antecedentes de la Investigación	14
1.1.1. Antecedentes Internacionales	14
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	16
1.1.3. Antecedentes Regionales / Locales	18
1.2. Bases Teóricas	19
1.2.1. Cultura organizacional.....	19
1.2.2. Clima organizacional	21
1.2.3. Satisfacción laboral	25
1.3. Marco Conceptual.....	28

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
2.1. Situación Problemática	31
2.2. Formulación del Problema	32
2.2.1. Problema General	32
2.2.2. Problemas Específicas	32
2.2.3. Delimitación del problema	33
2.3. Justificación e Importancia de la Investigación	34
2.3.1. Justificación.....	34
2.3.2. Importancia.....	35
2.4. Objetivos de la Investigación	35
2.4.1. Objetivo General	35
2.4.2. Objetivos Específicos	36
2.5. Hipótesis de Investigación	36
2.5.1. Hipótesis General.....	36
2.5.2. Hipótesis Específicas	36
2.6. Variables de la Investigación	37
2.6.1. Identificación de Variables.....	37
2.6.2. Operacionalización de las variables	37

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
--	-----------

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	38
3.2. Población y Muestra	38
CAPÍTULO IV	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	41
4.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	41
4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	41
4.3. Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de Resultados.	41
CAPÍTULO V	
CONTRASTACION DE HIPOTESIS	43
5.1. Contratación de Hipótesis General	43
5.2. Contratación de Hipótesis Específicas.....	47
CAPITULO VI	
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
6.1. Presentación e Interpretación de Resultados	53
6.2. Discusión de Resultados.....	98
CONCLUSIONES.....	101
RECOMENDACIONES	103
FUENTES DE INFORMACIÓN	105
ANEXOS	107

RESUMEN

El desarrollo de la presente tesis, tuvo como propósito Determinar la influencia que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019. Para lo cual, se fundamentó la problemática con el marco teórico correspondiente, donde se considera al clima organizacional como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización y la Satisfacción Laboral se entiende como la sensación de sentirse bien dada las condiciones de trabajo, reconocimiento y recompensa por el esfuerzo realizado.

En tal sentido, por el tratamiento de los datos la investigación fue de tipo Cuantitativa, según ciencia fue de tipo factica, en cuanto a la realidad o hechos concretos y por el tiempo de los datos se considera como una investigación retrospectiva. Por su parte, de acuerdo al rigor científico y metodológico la tesis fue de nivel Descriptiva – Explicativa, de diseño no experimental de corte transaccional.

La población de estudio estuvo constituida por 141 trabajador administrativo, siendo la muestra de 102 trabajadores, la misma que fue calculada a un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%. Entonces, para el caso las técnicas que conllevaron a recolectar los datos fueron la encuesta y el análisis documental, teniendo como instrumentos el cuestionario, libros, reglamentos, leyes, etc. Mientras que las técnicas que permitieron procesar los datos, analizar e interpretar los resultados fueron: la organización y clasificación de datos,

tabulación de datos, cuadros y representaciones estadísticas, Chi – cuadrado y el programa estadístico SPSS.

En consecuencia, para comprobar estadísticamente las hipótesis se aplicó la técnica del CHI – CUADARADO, lo que permitió establecer la siguiente conclusión general: Existe influencia directa y significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, correspondiente al año 2019 en cuanto a la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa por el esfuerzo realizado e identidad institucional.

Palabras claves: Clima organizacional, Ambiente organizacional, clima institucional, ambiente de trabajo, satisfacción laboral, bienestar laboral, productividad laboral.

ABSTRACT

The development of this thesis, had the purpose of Determining the influence that exists between the Organizational Climate and Job Satisfaction in the Administrative Workers of the Judicial Power of Ica, main headquarters in 2019. For which, the problem was based on the corresponding theoretical framework , where the organizational climate is considered as the recurring patterns of behavior, attitudes and feelings that characterize life in the organization and Job Satisfaction is understood as the feeling of feeling good given the working conditions, recognition and reward for the effort made.

In this sense, due to the treatment of the data, the research was of a Quantitative type, according to science it was of a factual type, in terms of reality or concrete facts and due to the time of the data it is considered as a retrospective investigation. On the other hand, according to the scientific and methodological rigor, the thesis was Descriptive - Explanatory level, with a non-experimental, transactional design.

The study population consisted of 141 administrative workers, with a sample of 102 workers, which was calculated at a level of reliability of 95% and a margin of error of 5%. So, for the case, the techniques that led to collecting the data were the survey and the documentary analysis, having as instruments the questionnaire, books, regulations, laws, etc. While the techniques that allowed to process the data, analyze and interpret the results were: the organization and classification of data, tabulation of data, tables and statistical representations, Chi - square and the statistical program SPSS.

Consequently, to statistically test the hypotheses, the CHI - SQUARE technique was applied, which allowed to establish the following general conclusion: There is a direct and significant influence between the Organizational Climate and Job Satisfaction in the Administrative Workers of the Judicial Power headquarters of Ica, corresponding to the year 2019 in terms of structure, autonomy, interpersonal relationships, reward for the effort made and institutional identity.

Keywords: Organizational climate, Organizational environment, institutional climate, work environment, job satisfaction, job well-being, job productivity.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo se encuentra sujeto a grandes cambios, en la cual las organizaciones y su entorno no escapan a esta situación, desde la globalización de la economía hasta el desarrollo de la tecnología y la comunicación. Es así que se hace necesario que en todos los ámbitos y en especial en el sector público se cuente con un buen clima que se refleje en el funcionamiento y desarrollo de la institución; en cuanto a las relaciones laborales, condiciones de trabajo, comunicación, motivación, etc, y sobre ello diagnosticar, evaluar y medir el desempeño o rendimiento del trabajador en el centro laboral.

Por lo tanto, lo más relevante de toda institución son las personas; siendo las condiciones laborales lo que afecta su desenvolvimiento y conducta. Es decir, en el quehacer del trabajo según actividad o tarea a realizar. Razón por la cual, la institución debe conocer qué afecta el actuar del colaborador, que conocimiento tiene acerca del ambiente de trabajo; produciendo gran variedad de consecuencias para la organización, como por ejemplo: productividad, rotación, adaptación, desarrollo, etc.

Entonces, a nivel del Poder Judicial de Ica se observa que existe una serie de factores internos y externos que inciden en el ambiente laboral e institucional; siendo uno de ellos la interacción entre trabajadores, jefes, así como las políticas de estado para administrar justicia, entre otros; que de una u otra forma afecta el funcionamiento institucional.

En consecuencia, para la validez y certeza de los resultados la tesis comprendió lo siguiente: Capítulo I Marco Teórico, Capítulo II Planteamiento del Problema, Capítulo III Metodología de la Investigación, Capítulo IV Técnicas e

instrumentos de Investigación. Capítulo V Comprobación de Hipótesis. Capítulo VI Presentación, interpretación y discusión de resultados; complementado por las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos respectivos.

La Autora

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de Investigación

1.1.1. Antecedentes Internacionales

- **ROJAS MARTINEZ, Claudia (2013)**, realizo en Colombia, la investigación titulada **SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS PRINCIPALES UNIVERSIDADES SUCREÑAS**; llegando a los resultados “El presente artículo es resultado de una investigación que se realizó con el objetivo describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima organizacional de los empleados de las principales universidades sucreñas; la investigación se llevó a cabo en las principales universidades de Sucre (Colombia) que cuentan con sede propia tomándose para ello una muestra de 120 docentes. Los resultados referentes a las condiciones laborales no son las mejores, además con respecto a la estabilidad laboral, no se garantiza a los colaboradores su permanencia en la organización; con relación a la autorrealización, no hay apoyo suficiente para su crecimiento profesional y las capacitaciones son. Para dar solución a dicha situación se concluye que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada docente de esta manera se fundamentar así el clima” (p. 1 – resumen)

- **SUSANA EULALIA GARCÍA ROMERO, Susana E. (2009)**, realizo la investigación titulada **DIAGNÓSTICO DE LA RELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: CASO UN ÓRGANO INTERNO DE CONTROL PARAESTATAL**, llegando a los resultados “La investigación tuvo como objetivo Identificar y diagnosticar los principales agentes que hacen que el clima organizacional se vea afectado en un OIC en el Sector Paraestatal y repercuta en el incumplimiento de los requisitos de procesos del Sistema de Gestión de Calidad establecido; En esta sección se presentan los resultados obtenidos del presente trabajo, considerando la muestra seleccionada para medir el clima organizacional en un Órgano Interno de Control(OIC) dentro de una empresa paraestatal, se aprecia una preocupante respuesta de inconformidad y descontento del personal en el área de trabajo, debido a la escasa comunicación, escasez de liderazgo y bajo grado de relaciones interpersonales, como se aprecia en la aplicación de 20 cuestionarios a una población de 30 miembros que integraron el OIC en el año de 2008. Para garantizar que los resultados fueron consistentes se midió la confiabilidad de las variables a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, que resultó ser de 0.9016, valor obtenido por medio del programa Diane (Versión 2). La instrumentación del diagnóstico y sus resultados desembocaron en la información constatada, acerca de los factores que se combinan desde el interior del Órgano Interno de Control en ese momento y la forma de desempeño; actitudes encontradas, división de grupos al interior, reacciones adversas a la línea de mando, falta de comunicación,

individualismo, el escaso liderazgo y las actitudes no adecuadas en el desarrollo y cumplimiento de los requisitos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, repercutiendo en la productividad y las relaciones interpersonales en el OIC de una Entidad del Sector Paraestatal” (p. 56)

1.1.2. Antecedentes Nacionales

- **PÉREZ TENAZOA, Néstor y RIVERA CARDOZO, Pedro (2015)**, realizo en Iquitos –Perú, la investigación titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013**; llegando a los resultados: “La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarcon (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que

existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país” (p. 1 – resumen)

- **VALLEJOS PATIÑO, María (2017)**, realizo en Perú, la investigación titulada **Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017**; llegando a los resultados “La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional y satisfacción Laboral El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia

significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables” (p. xi – resumen)

1.1.3. Antecedentes Locales.

- **TORRES SARAIVA, Cesar T. (2017)**, realizó en Ica – Perú, la investigación titulada Clima laboral y su impacto en el rendimiento de logros y metas Institucionales de la “Unidad de Gestión Educativa Local Julcán” – 2017; llegando a los resultados “El objetivo general del presente estudio es, Identificar el Clima Laboral en la “Unidad de Gestión Educativa Local de Julcán” en el periodo 2017, y determinar de qué manera influye en el rendimiento de logros y metas Institucionales. Determinar el Clima Organizacional de la “UGEL Julcán”, permitirá plantear una alternativa para incluir cambios planificados, en la postura laboral de los trabajadores, como en la estructura administrativa. La investigación es justificada en un análisis exhaustivo del entorno, en el cual existen aspectos ambientales y motivadores que afectan el clima organizacional; Para identificar el nivel de Clima Laboral en la UGEL Julcán utilizamos dos Test: Test de Nivel de Motivación y Test de Compromiso Organizacional; y para identificar los resultados y metas organizacionales, se asistió a datos estadísticos, así como la evaluación y análisis de instrumentos de gestión existentes como el Plan Operativo Institucional 2017 (p. 1 repositorio Universidad Autónoma de Ica)

Bases Teóricas.

1.1.4. Cultura Organizacional.

a) Definiciones.

Chiavenato (2004) considera, que es el conjunto de principios y costumbres que se implantan en la organización, por la cual rigen su actuar los colaboradores en las organizaciones; cuyas expectativas las comparten los miembros de la organización. Es decir, la cultura organizacional refleja la mentalidad predominante de la organización (p.172-173)

Por lo que se puede decir, que las organizaciones están conformadas por miembros que interactúan entre ellos, y se organizan estratégicamente en función de sus costumbres y convicciones, los mismos que están establecidos por medio de reglas, principios éticos, y perspectivas de los integrantes de la Organización para proyectar su crecimiento, desarrollo organizacional, un mejor desempeño y alcanzar corporativamente los objetivos Institucionales, los mismos que van a beneficiar a la Entidad del Poder Judicial sede principal en la provincia de Ica en términos de Eficiencia y Eficacia.

Entonces, la expresión cultural de la institución orienta la estructura organizacional, políticas y directrices de personal, objetivos y estrategias organizacionales, títulos y descripciones de los puestos, medias de productividad, medidas financieras, tecnologías y prácticas organizacionales. En el ambiente institucional están los aspectos informales, ocultos, invisibles, profundos, y psicológicos, cuya

observación y percepción es más difícil y están orientados a los aspectos sociales y Psicológicos: Patrones de influencia y de poder, percepciones y actitudes de las personas, sentimientos y normas grupales, valores y expectativas, patrones de interacciones formales, relaciones afectivas. (Chiavenato, pp, 121-122)

La cultura organizacional no es visible, no es evidente por si misma solo podemos apreciarla producto de sus consecuencias o resultados de sus estrategias organizacionales trazadas para lograr sus objetivos institucionales de acuerdo a su cultura organizacional.

Podemos apreciar que la cultura organizacional se descompone en dos factores: el factor informal, invisibles, profundos, y psicológicos, y que su percepción es más dificultosa y están orientados a los aspectos socio psicológicos: dominio de poder, conducta, y sensación de las personas, relaciones de afecto, normas corporativas, esperanza de alcanzar los objetivos.

Y el factor formal que se constituyen en toda organización, son los factores visibles y reales de la cultura de toda organización, como la infraestructura, por ejemplo, que soporta a todos los miembros del poder judicial de la provincia de Ica – sede principal que interactúan en ella, mobiliarios, estructuras organizacionales, objetivos, tecnologías, medios financieros.

b) Estratos de la expresión cultural en las instituciones.

Es necesario conocer todos los niveles de una organización para

comprender su cultura, la misma que está conformada por cuatro niveles, primer nivel: la parte física que identifica a una organización y es el más fácil de cambiar porque estamos hablando de Tecnología, infraestructura e instalaciones, productos y servicios; segundo nivel: directrices de comportamiento, tenemos las normas y reglamentos internos de la organización, quehaceres y fases de trabajo; tercer nivel: lo que la persona creen o hacen cotidianamente, es la filosofía de la organización, y las estrategias y objetivos organizacionales; cuarto nivel: son las Creencias inconscientes, percepciones y sensaciones, de los miembros de una organización, y es la más difícil de cambiar cuando más profundo es el nivel en una organización es más difícil y lento el cambio de la cultura de esa organización

c) Características de la cultura organizacional; Comprende:

Regularidad en los comportamientos observados, Normas, Valores predominantes, Filosofía organizacional, Reglas, Clima organizacional.

Entonces, cada característica se presenta con distintos grados y conflictos. Para comprender mejor las cualidades culturales de cada organización, podemos destacar dos tipos extremos dentro de un continuum: el estilo tradicional y autocrático o el estilo participativo y democrático.

1.1.5. Clima Organizacional.

a) Definiciones generales.

El clima de la organización “se basa en las percepciones individuales, a

menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (Griffin y Moorhead, 2010, p. 472)

Por lo tanto, el ambiente en las instituciones refleja las condiciones en la cual laboran los colaboradores, además de las formas en que interactúan las personas de los diferentes niveles organizacionales, dependiendo del cargo o puesto que se desempeñan en el centro de trabajo. Ello conlleva a un bienestar del trabajador, en la medida que el clima sea favorable para cumplir con sus actividades, hecho que beneficia a la entidad.

La adaptación al ambiente organizacional varía de una persona a otra, y en un mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características básicas de las personas mentalmente sanas:

1. Se sienten bien consigo mismas.
2. Se sienten bien en relación con las demás personas.
3. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida.

Atkinson elaboró un modelo para estudiar la conducta motivacional en el que considera los determinantes ambientales de la motivación. Ese modelo se basa en las premisas siguientes:

1. Todos los individuos tienen motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales y que sólo influyen en la conducta cuando se estimulan o provocan.
2. La provocación o no de esos motivos depende de la situación o del ambiente que percibe el individuo.
3. Las propiedades particulares del ambiente sirven para estimular o provocar ciertos motivos.
4. Los cambios en el ambiente percibido generarán cambios en el patrón de la motivación estimulada o provocada.
5. Todo tipo de motivación se encamina a la satisfacción de un tipo de necesidad. (Chiavenato, 2017. P. 49.)

Se puede decir que el clima organizacional está ligado cercanamente al nivel de motivación e incentivo que reciben los integrantes de una organización; cuando el grado de la motivación es elevada, el clima organizacional mejora y se puede observar la satisfacción, mejoras de ánimo, colaboración y predisposición hacia la organización. Por el contrario cuando el grado o nivel de motivación no es buena hacia los miembros de la organización, ya sea esta por falta de interés de la dirección de la organización o por las barreras que se presenten por discrepancia entre sus miembros, el clima organizacional decrece, porque se frustran las necesidades de las personas, tendiendo a la manifestación de insatisfacción, disconformidad, falta de interés, agresividad los mismos que se traducen en las protestas sociales hacia la organización reclamando se mejoren las condiciones laborales,

económica o sociales.

b) Importancia del Clima Organizacional.

Brunet, L. (2011) menciona en la perspectiva global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros. (p.20)

De esta forma, el gerente puede ejercer un control sobre la determinación del clima, de manera tal que administre su organización lo más eficazmente posible. Un buen o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización.

Se puede describir la importancia del clima organizacional; como aquella que permite observar los valores, actitudes y convicciones de sus miembros y ver cómo afectan positiva o negativamente los comportamientos organizacionales, a fin de introducir variantes planificadas que conduzcan a mejorar el ambiente laboral u organizacional en una institución, y por consiguiente el logro de sus objetivos entre ellos: logros, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y proactividad.

c) Tipos del Clima Organizacional.

Clima de tipo autoritario.- Sistema I – Autoritarismo Explotador. - la

dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo Paternalista. - Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados.

Clima de tipo participativo: Sistema III – consultivo. - La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – participativo en grupo. - La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos y de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Todos los empleados y todo el personal de dirección forman un

1.1.6. Satisfacción Laboral

Se podría concluir que la satisfacción laboral es la sensación de sentirse bien frente a un puesto de trabajo, entendiendo que el trabajo es más que solo realizar las labores que corresponden, sino también la

interacción con los demás miembros de la organización y los niveles Jerárquicos, seguir las normas, y políticas organizacionales, ser parte de la toma de decisiones

Fuentes de Satisfacción en el Puesto

Luthans (2008) afirma. Existen varios factores que influyen en la satisfacción laboral.

- a) **El trabajo mismo.** - El contenido del trabajo mismo es una fuente importante de satisfacción laboral. A un nivel más pragmático, algunos de los ingredientes más importantes de un empleo satisfactorio, descubiertos por encuestas a través de los años, incluyen un trabajo desafiante e interesante (p.142)

- b) **El pago.** – Las remuneraciones son parte muy importante en la satisfacción laboral. El recurso económico permite a los miembros de una organización no solo a satisfacer sus necesidades básicas, también sirven para satisfacer otras necesidades, como de vivienda, tecnología, culturales y sociales, Etc.

- c) **Oportunidades de promoción.** - Generalmente las promociones que se dan en los trabajadores producen diferentes grados de satisfacción. Provocan reacciones distintas en el personal, por que cambian algunas condiciones en el trabajador como las condiciones de trabajo, cambio de sus funciones, mejoras en algunos beneficios. Asimismo, la promoción por años de servicio no genera tantos beneficios ni mejoras económicas como la promoción por mejor

desempeño en sus funciones. Un centro de labores con un clima organizacional positivo y con oportunidades para desarrollarse personal, social y económicamente es mucho más importante que las posibilidades de promoción

d) Supervisión. – Asumir funciones de supervisión es una fuente de satisfacción laboral, ya que esta permite sentir al trabajador que su actividad laboral está siendo valorada tanto en términos económicos como en un incremento de sus responsabilidades por la confianza que los niveles directivos depositan en él; y a partir de ahí esta satisfacción se puede reflejar en el liderazgo que ejerce sobre el personal a supervisar, preocupándose personalmente por los empleados y trabajando en equipo con ellos, permitiéndole ser parte de la toma de decisiones que afectan sus actividades laborales y sus puestos de trabajo.

e) Grupo de trabajo. – Se caracteriza porque se conforma con la finalidad de cumplir con un objetivo común en la organización, por lo general tiene la dirección de un líder, y este grupo o equipo de trabajo actúan en forma coordinada y armónica a fin de lograr este objetivo quitando sus intereses personales en pos del interés general, para lograrlo deben respetar ciertas reglas que permitan interactuar y sentirse valorados e importantes, lo que va a permitir lograr con éxito los objetivos institucionales u organizacionales.

f) Condiciones de trabajo. - Producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo

ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitara llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo (p.144)

Arbaiza (2010) menciona. La satisfacción en el puesto vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en un centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. (p.183)

1.2. Marco Conceptual

- **Administración.-** Como ciencia nos permite constituir, gobernar y estructurar organizaciones; de tal forma que para realizar gestión en las mismas se tiene que aplicar el proceso administrativo, para determinar las acciones a realizar, las responsabilidades y niveles de autoridad que tiene en la organización, luego se establecen las políticas de dirección basadas en la motivación, comunicación y liderazgo en las entidades, hecho que refleja el cumplimiento de las acciones en la fase del control y supervisión que se efectúa en cada nivel institucional, según objetivos y metas a lograr.
- **Actitud.** - Comprende la predisposición o voluntad para hacer las cosas con eficacia y eficiencia en el centro laboral
- **Clima organizacional.** - Se constituye como el ambiente que fluye en la

entidad, tendiente al bienestar que se encuentren las personas que interactúan en los diferentes niveles de la organización dependiendo del puesto en que estos se encuentren, en la medida que el clima organizacional sea alto, permite elevar el bienestar de los trabajadores.

- **Comportamiento organizacional.** - Se entiende al estudio de las personas y los grupos que interactúan en las organizaciones, además comprende la apreciación, valores, principios, capacidades, habilidades, iniciativas de las personas cuando laboran o interactúan en una organización y el efecto que estos producen en la organización.
- **Compromiso organizacional.** - Es la identificación de una persona con una organización y su apego a ella.
- **Comunicación.** - Es el proceso de trasladar información, con la finalidad de que el trabajador cumpla oportunamente sus actividades, sin inconveniente alguno.
- **Desempeño Laboral.-** Se entiende como el rendimiento laboral, dependiendo el nivel, cargo y funciones asignadas en la organización; logrando de esa manera las metas u objetivos pre determinado.
- **Eficiencia.** - Implica el uso óptimo de los recursos, según funciones o actividades a realizar en las organizaciones
- **Motivación.** - Es el impulso o estímulo que dirigen y mantienen el comportamiento humano.
- **Organización.** – Tiene dos puntos de vista como ente se dedica a

producir bienes o brindar servicios y como función administrativa permite delegar autoridad o delimitar responsabilidad frente a los hechos.

- **Productividad.** - Es la relación que existe entre los medios puestos en práctica y los resultados obtenidos.
- **Satisfacción Laboral.** - Es el grado en el cual los trabajadores se sienten satisfechos y felices por su trabajo.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Situación Problemática.

En el quehacer institucional juega un rol importante la confianza, el conocimiento y la actitud entre sus integrantes; de tal forma que ello establece conocer la forma cómo se comunican y como se interrelación los servidores, que lineamientos orientan el comportamiento del trabajador; además de ello debe entenderse que a nivel del Poder judicial de Ica sede principal su funcionamiento se sujeta a las políticas que orientan como administrar justicia, en la cual es de suma importancia conocer las condiciones y herramientas de trabajo del colaborador administrativo para brindar de forma eficaz el servicio.

Entonces, la satisfacción del trabajador o de la persona se observa en su comportamiento, en la responsabilidad y confiabilidad para hacer bien las cosas, hecho que se relaciona con el ambiente en la cual trabaja, donde el colaborador siempre reclama recompensa justa, beneficios y prestaciones en función al puesto, cargo y nivel que desempeña, de lograrse ello implica que los trabajadores se identifiquen con su labor e institución.

Por lo consiguiente; el contexto del Poder Judicial de Ica actualmente viene pasando por una serie de actos que no garantizan una verdadera y eficiente administración, si bien es cierto la aplicación de la normatividad corresponde a los jueces, pero los actos administrativos involucran a los trabajadores administrativos, que muchas veces tanto la actitud de los jueces como de los

trabajadores no son bien vistos por la población que reclama por la excesiva burocracia para tramitar los casos respectivos, lo que repercute en el ambiente organizacional y las percepciones que se tiene del trabajador por la estructura orgánica, políticas laborales y procesos para cumplir con eficiencia y efectividad la labor asignada.

De modo tal, que para que una organización sea exitosa, debe ser un buen y adecuado lugar para trabajar y gratificante para las personas. En efecto, el grado de satisfacción laboral ayuda a atraer a los mejores trabajadores dada las condiciones de trabajo y al mismo tiempo retenerlos mediante un clima organizacional saludable que motiva a las personas identificarse y asumir un compromiso por el desarrollo institucional. A pesar que los escenarios de las organizaciones hoy en día son cambiantes, exigentes y competitivas debido a la globalización, la apertura de nuevos mercados, el crecimiento económico, las adquisiciones, los nuevos sistemas de gestión y el cumplimiento de trabajo por metas que es como el Poder Judicial se maneja para obtener productividad de sus trabajadores.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿De qué manera influye el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019?

2.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera incide el Clima Organizacional en la motivación de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede

principal año 2019?

- ¿Qué relación existe entre el Clima lima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019?
- ¿Cómo influye el clima organizacional en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019?

2.2.3. Delimitación del Problema.

Delimitación Temporal:

El tiempo que abarcó el estudio fue el año 2019

Delimitación Espacial:

El trabajo se ejecutó dentro del contexto de funcionamiento del Poder Judicial de Ica, sede principal.

Delimitación Teórica o conceptual

Se analizaron las teorías relacionados con las variables: clima organizacional y satisfacción laboral; incluyendo los indicadores.

Delimitación social

Los resultados de la investigación beneficiaron a los servidores administrativos que laboran en el Poder Judicial de Ica, sede principal y por ende a la institución inmersa en el estudio.

2.3. Justificación e Importancia de la Investigación

2.3.1. Justificación.

Naturalmente y al igual que muchos de los cambios que la sociedad judicial necesita, estos están limitados por la factibilidad de implementación que depende de la asignación presupuestaria para el cumplimiento eficaz de las actividades, pero también de un amplio compromiso actitudinal de los trabajadores para el cumplimiento de las actividades programadas.

Peró el Poder Judicial a nivel Perú y particularmente en Ica, se encuentra inmerso en una serie de problemas de conducción de Justicia en función a los casos presentados; donde se puede apreciar la falta de una verdadera y equitativa administración de justicia, lo que conlleva a determinar un ambiente organizacional de desconfianza frente al actuar de los integrantes de la entidad materia de análisis; realidad que afecta la satisfacción de los trabajadores administrativos.

Entonces, se realizó un estudio mediante el análisis doctrinario, aplicación del conocimiento y de la normatividad que rige el accionar del Poder Judicial, con la intención de analizar las razones del ambiente organizacional y satisfacción laboral, cuyas conclusiones nos permitieron conocer el estado situacional de la entidad materia de investigación.

2.3.2. Importancia.

La problemática en la cual se aplicó el estudio fue relevante para el normal funcionamiento institucional, caso del Poder Judicial sede principal de Ica, razón por la cual el trabajo fue importante en la medida que se pueda conocer el ambiente y condiciones de trabajo que se establecen en la conducción de Justicia de Ica, ya que un buen clima organizacional es muy importante para la institución ya que motiva a los trabajadores a laborar con la mayor eficiencia y eficacia posible, identificándose con su puesto o cargo asignado, logrando desarrollar sus habilidades y destrezas para ser competentes entre sí, permitiendo lograr el máximo de resultados para la institución y como consecuencia optimizar el rendimiento laboral, desarrollar al trabajador, logrando así la satisfacción laboral tendiente a mejorar el nivel de vida del trabajador, siendo su efecto brindar un buen servicio a la colectividad iqueña. Del mismo modo, la satisfacción laboral es importante, pues de ello depende en gran parte cómo se comportan los empleados, motivo por el cual las organizaciones deben preocuparse porque sus empleados, estén satisfechos e incentivados para llevar a cabo con efectividad las labores asignadas, disminuyendo de esa forma las deficiencias administrativas que pudiesen presentarse.

2.4. Objetivos de la Investigación.

2.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019

2.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Motivación de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019
- Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019
- Determinar la influencia del Clima Organizacional en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019

2.5. Hipótesis de Investigación.

2.5.1. Hipótesis General.

El Clima Organizacional influye directamente en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019

2.5.2. Hipótesis Específicas.

- El Clima Organizacional incide significativamente en la Motivación laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019
- El Clima Organizacional se relaciona directamente con las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019

- El Clima Organizacional influye significativamente en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019

2.6. Variables de la Investigación.

2.6.1. Identificación de Variables.

- Variable Independiente: Clima Organizacional.
- Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.

2.6.2. Operacionalización de Variables.

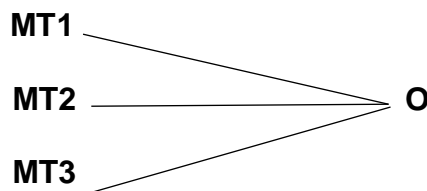
VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	INDICE
CLIMA ORGANIZACIONAL V.I	Proceso de interacción de los factores organizacionales	Estructura	- Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución. - Procedimientos. - Tipo de información más relevante en la toma de decisiones.
		Autonomía	- Autodeterminación - Responsabilidad
		Relaciones interpersonales	- Relaciones entre los trabajadores - Cooperación y ayuda mutua. - Confianza entre el personal. - Comunicación entre los trabajadores.
		Recompensa	- Sistema de capacitaciones - Estímulos a los mejores desempeños.
		Identidad	- Compromiso con la institución. - Implicancia y pertenencia satisfacción por la labor realizada.
SATISFACCION LABORAL V.D	Es evaluación positiva que hace el trabajador frente a su propio trabajo y está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.	Motivación laboral	- Política y procedimiento - Pago - Supervisión - Condiciones laborales - Relaciones Interpersonales - Reconocimiento - Responsabilidad - autonomía
		Relaciones interpersonales	- Comunicación - Interacción entre trabajadores - Responsabilidad
		Incentivos laborales	- Recompensa - Beneficios - Prestaciones

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.

- **Tipo.** - Acorde con el tratamiento de los datos la investigación fue de tipo Cuantitativa; ya que los resultados reflejaron la situación en la cual funciona el poder Judicial sede central de Ica; según ambiente laboral e institucional. En función a la ciencia fue de tipo factica, ya que se trabajó con hechos reales y objetivos y por el tiempo de los datos recolectados fue de tipo retrospectiva.
- **Nivel.** – De acuerdo al rigor científico y metodológico, la investigación fue de nivel descriptiva – explicativa, en cuanto se conoce el porqué de los hechos que se suscitan a nivel del Poder judicial sede central de Ica.
- **Diseño.** – El estudio abarca el diseño no experimental, específicamente el diseño transaccional, dado el año de estudio y régimen laboral. Siendo su diagrama el siguiente:



3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los 141

trabajadores administrativos del Poder Judicial de Ica (Sede Principal).

Los mismos que fueron distribuidos de la siguiente manera

REGIMEN LABORAL	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Ley N° 29277	2
Decreto Legislativo N°728	126
Decreto Legislativo N° 1057	13
Total	141

3.2.2. Muestra.

El tamaño de la muestra se calculó mediante la fórmula cuando se conoce la población, al 95% de confiabilidad y un nivel de significación de 5%. Siendo la formula la siguiente.

$$N = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito = 0.6

q = probabilidad de fracaso = 0.4

z = Nivel de confianza = 95%

e = margen de error = 5%

N = Población = 141

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(141)}{(0.05)^2(141 - 1) + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

n = 102 Trabajadores del Poder judicial de Ica – Sede principal

Lo que representa el 72.34% del total de la población. En efecto, la muestra quedó distribuida de la siguiente forma.

REGIMEN LABORAL	POBLACION	MUESTRA:
	100%	72.34%
Ley N° 29277	2	2
Decreto Legislativo N° 728	126	91
Decreto Legislativo N° 1057	13	9
Total	141	102

CAPITULO IV

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Técnicas de Recolección de Datos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron las siguientes:

a) Encuesta.

Técnica que permitió obtener información del ambiente institucional de los trabajadores administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal.

b) Análisis documental.

Técnica que conllevó a la revisión de los diversos documentos que proporcionaron información acerca de la problemática de estudio.

4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Según las técnicas de recolección de datos; los instrumentos a utilizados para obtener los datos de campo fueron los siguientes: Cuestionario, libros, reglamentos, normas, revistas, etc.

4.3. Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de Resultados.

a) Organización y clasificación de datos.

Permitió efectuar el ordenamiento de los datos, según variables e indicadores de estudio, teniendo en cuenta los criterios de validez científica

Tabulación de datos.

Se refiere al conteo de los datos, mediante las frecuencias absolutas y porcentuales del caso.

b) Cuadros y representaciones estadísticas

Conllevo a la elaboración de cuadros y graficas estadísticas, de acuerdo a los resultados y diseño de investigación.

c) Análisis e interpretación de datos

La base de datos fue sometida a un análisis estadístico, en el programa SPSS.

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Contrastación de Hipótesis General.

✓ **Hipótesis General.**

El Clima Organizacional influye directamente en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

✓ **Hipótesis Nula.**

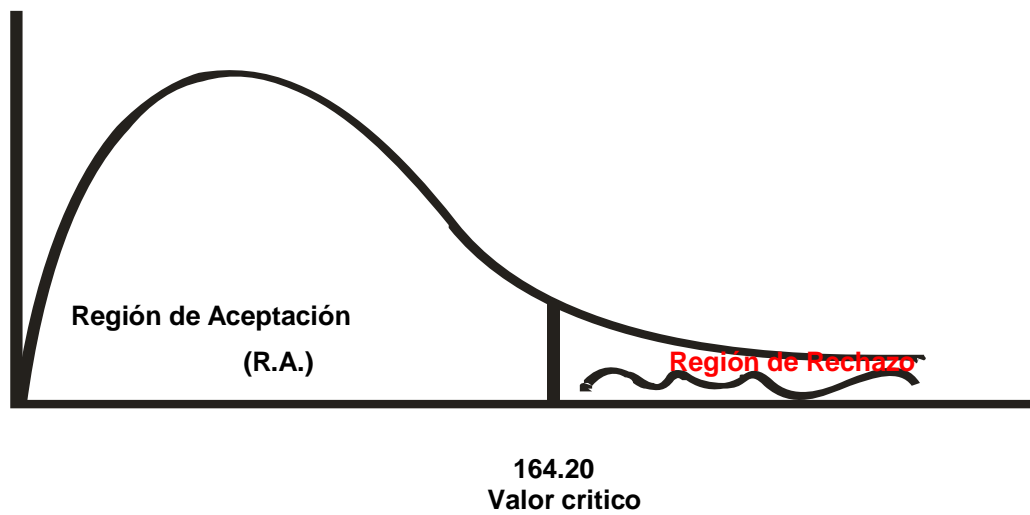
El Clima Organizacional no influye directamente en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Para realizar la prueba de Hipótesis en función a los resultados arribados, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se aplicó la prueba del CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula,

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \text{ considerando los grados de libertad que resultaron de}$$

las filas por columnas $(35-1) (5-1) = 34 \times 4 = 136$ obteniendo el valor crítico de **164.20**

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCIÓN A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS

FÓRMULA:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO
 f_o = Frecuencias Observadas
 f_e = Frecuencias Esperadas

Respuestas Nº cuadros	1			2			3			4			5			TOTAL
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
1	0	14.91	14.91	30	19.74	5.33	38	24.17	7.91	21	23.71	0.31	13	19.46	2.14	102
2	0	14.91	14.91	21	19.74	0.08	29	24.17	0.96	25	23.71	0.07	27	19.46	2.92	102
3	1	14.91	12.98	24	19.74	0.92	32	24.17	2.54	29	23.71	1.18	16	19.46	0.61	102
4	8	14.91	3.21	16	19.74	0.71	30	24.17	1.41	29	23.71	1.18	19	19.46	0.01	102
5	5	14.91	6.59	25	19.74	1.40	19	24.17	1.11	37	23.71	7.44	16	19.46	0.61	102
6	8	14.91	3.21	16	19.74	0.71	26	24.17	0.14	33	23.71	3.64	19	19.46	0.01	102
7	11	14.91	1.03	24	19.74	0.92	30	24.17	1.41	22	23.71	0.12	15	19.46	1.02	102
8	6	14.91	5.33	6	19.74	9.57	10	24.17	8.31	18	23.71	1.38	62	19.46	93.02	102
9	13	14.91	0.25	14	19.74	1.67	25	24.17	0.03	26	23.71	0.22	24	19.46	1.06	102
10	11	14.91	1.03	26	19.74	1.98	29	24.17	0.96	25	23.71	0.07	11	19.46	3.68	102
11	5	14.91	6.59	25	19.74	1.40	38	24.17	7.91	24	23.71	0.00	10	19.46	4.60	102
12	6	14.91	5.33	24	19.74	0.92	22	24.17	0.20	32	23.71	2.90	18	19.46	0.11	102
13	9	14.91	2.35	21	19.74	0.08	30	24.17	1.41	29	23.71	1.18	13	19.46	2.14	102
14	24	14.91	5.53	26	19.74	1.98	22	24.17	0.20	22	23.71	0.12	8	19.46	6.75	102
15	14	14.91	0.06	16	19.74	0.71	18	24.17	1.58	24	23.71	0.00	30	19.46	5.71	102
16	34	14.91	24.42	16	19.74	0.71	40	24.17	10.37	6	23.71	13.23	6	19.46	9.31	102
17	32	14.91	19.57	35	19.74	11.79	17	24.17	2.13	10	23.71	7.93	8	19.46	6.75	102
18	30	14.91	15.26	29	19.74	4.34	27	24.17	0.33	10	23.71	7.93	6	19.46	9.31	102

19	81	14.91	292.83	9	19.74	5.85	5	24.17	15.21	2	23.71	19.88	5	19.46	10.74	102
20	53	14.91	97.26	27	19.74	2.67	16	24.17	2.76	1	23.71	21.76	5	19.46	10.74	102
21	3	14.91	9.52	10	19.74	4.81	18	24.17	1.58	30	23.71	1.67	41	19.46	23.85	102
22	5	14.91	6.59	10	19.74	4.81	14	24.17	4.28	24	23.71	0.00	49	19.46	44.86	102
23	5	14.91	6.59	10	19.74	4.81	14	24.17	4.28	41	23.71	12.60	32	19.46	8.09	102
24	3	14.91	9.52	6	19.74	9.57	22	24.17	0.20	29	23.71	1.18	42	19.46	26.12	102
25	3	14.91	9.52	19	19.74	0.03	32	24.17	2.54	34	23.71	4.46	14	19.46	1.53	102
26	26	14.91	8.24	22	19.74	0.26	30	24.17	1.41	16	23.71	2.51	8	19.46	6.75	102
27	16	14.91	0.08	25	19.74	1.40	45	24.17	17.95	11	23.71	6.82	5	19.46	10.74	102
28	8	14.91	3.21	25	19.74	1.40	29	24.17	0.96	26	23.71	0.22	14	19.46	1.53	102
29	11	14.91	1.03	32	19.74	7.61	30	24.17	1.41	19	23.71	0.94	10	19.46	4.60	102
30	5	14.91	6.59	22	19.74	0.26	21	24.17	0.42	37	23.71	7.44	17	19.46	0.31	102
31	3	14.91	9.52	18	19.74	0.15	14	24.17	4.28	32	23.71	2.90	35	19.46	12.42	102
32	17	14.91	0.29	8	19.74	6.98	16	24.17	2.76	37	23.71	7.44	24	19.46	1.06	102
33	11	14.91	1.03	24	19.74	0.92	18	24.17	1.58	25	23.71	0.07	24	19.46	1.06	102
34	10	14.91	1.62	11	19.74	3.87	21	24.17	0.42	33	23.71	3.64	27	19.46	2.92	102
35	45	14.91	60.69	19	19.74	0.03	19	24.17	1.11	11	23.71	6.82	8	19.46	6.75	102
	522		666.66	691		100.63	846		111.99	830		149.24	681		323.82	3570

Cálculo de Frecuencias esperadas (f_e)

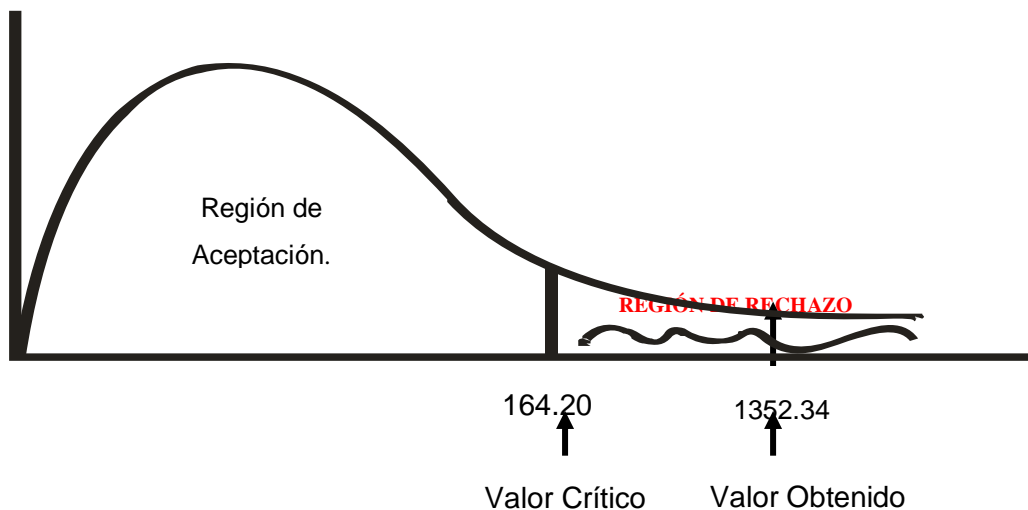
$$f_{e(1)} = \frac{522 \times 102}{3570} = 14.91 \quad f_{e(2)} = \frac{691 \times 102}{3570} = 19.74 \quad f_{e(3)} = \frac{846 \times 102}{3570} = 24.17 \quad f_{e(4)} = \frac{830 \times 102}{3570} = 23.71 \quad f_{e(5)}$$

$$= \frac{681 \times 102}{3570} = 19.46$$

$$\therefore x^2 = 666.66 + 100.63 + 111.99 + 149.24 + 323.82$$

$$x^2 = 1352.34$$

En tal sentido, el valor obtenido fue de 1352.34; superando el valor crítico de 164.20; motivo por el cual se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis general, donde se afirma que: El Clima Organizacional influye directamente en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019.



5.2. Contrastación de Hipótesis Específicas / alternativas.

5.2.1. Hipótesis Específica 1

- ✓ El Clima Organizacional incide significativamente en la Motivación laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Hipótesis Nula.

- ✓ El Clima Organizacional no incide significativamente en la Motivación laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Grados de libertad= (14 – 1) (5 – 1) = 13 x 4 = 52, valor critico 69.8

RESPUESTAS Tablas	1			2			3			4			5			TOTAL
	fo	fe	X ²	fo	Fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	
2	0	10.79	10.79	21	18.5	0.34	29	24.79	0.72	25	26.29	0.06	27	21.64	1.33	102
5	5	10.79	3.11	25	18.5	2.28	19	24.79	1.35	37	26.29	4.36	16	21.64	1.47	102
6	8	10.79	0.72	16	18.5	0.34	26	24.79	0.06	33	26.29	1.71	19	21.64	0.32	102
7	11	10.79	0	24	18.5	1.63	30	24.79	1.09	22	26.29	0.70	15	21.64	2.04	102
10	11	10.79	0	26	18.5	3.04	29	24.79	0.72	25	26.29	0.06	11	21.64	5.23	102
11	5	10.79	3.11	25	18.5	2.28	38	24.79	7.04	24	26.29	0.20	10	21.64	6.26	102
16	34	10.79	49.93	16	18.5	0.34	40	24.79	9.33	6	26.29	15.66	6	21.64	11.30	102
18	30	10.79	34.20	29	18.5	5.96	27	24.79	0.20	10	26.29	10.09	6	21.64	11.30	102
21	3	10.79	5.62	10	18.5	3.90	18	24.79	1.86	30	26.29	0.52	41	21.64	17.32	102
24	3	10.79	5.62	6	18.5	8.45	22	24.79	0.31	29	26.29	0.28	42	21.64	19.16	102
31	3	10.79	5.62	18	18.5	0.01	14	24.79	4.70	32	26.29	1.24	35	21.64	8.25	102
32	17	10.79	3.57	8	18.5	5.96	16	24.79	3.12	37	26.29	4.36	24	21.64	0.26	102
33	11	10.79	0	24	18.5	1.63	18	24.79	1.86	25	26.29	0.06	24	21.64	0.26	102
34	10	10.79	0.06	11	18.5	3.04	21	24.79	0.56	33	26.29	1.71	27	21.64	1.33	102
Total	151		122.35	259		39.2	347		32.92	368		41.01	303		85.83	1428

$$X^2 = 122.35 + 39.2 + 32.92 + 41.01 + 85.83 = \mathbf{321.31}$$

En consecuencia, el resultado obtenido nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; ya el valor arribado de 321.31 supera el valor crítico de 69.8 correspondiente a 52 grados de libertad.

5.2.2. Hipótesis Especifica 2

- ✓ Clima Organizacional se relaciona directamente con las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Hipótesis Nula

- ✓ Clima Organizacional no se relaciona directamente en las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Grados de libertad = (15 - 1) (5 - 1) = 14 x 4 = 56; siendo el valor critico 74.46

RESPUESTAS Tablas	1			2			3			4			5			TOTAL
	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	
2	0	11.2	11.2	21	20.47	0.01	29	26.07	0.33	25	25.67	0.02	27	18.6	3.79	102
5	5	11.2	3.43	25	20.47	1	19	26.07	1.92	37	25.67	5	16	18.6	0.36	102
6	8	11.2	0.91	16	20.47	0.98	26	26.07	0	33	25.67	2.09	19	18.6	0.01	102
7	11	11.2	0	24	20.47	0.61	30	26.07	0.59	22	25.67	0.52	15	18.6	0.70	102
10	11	11.2	0	26	20.47	1.49	29	26.07	0.33	25	25.67	0.02	11	18.6	3.10	102
11	5	11.2	3.43	25	20.47	1	38	26.07	5.46	24	25.67	0.11	10	18.6	3.98	102
12	6	11.2	2.41	24	20.47	0.61	22	26.07	0.64	32	25.67	1.56	18	18.6	0.02	102
13	9	11.2	0.43	21	20.47	0.01	30	26.07	0.59	29	25.67	0.43	13	18.6	1.69	102
14	24	11.2	14.63	26	20.47	1.49	22	26.07	0.64	22	25.67	0.52	8	18.6	6.04	102
15	14	11.2	0.7	16	20.47	0.98	18	26.07	2.50	24	25.67	0.11	30	18.6	6.99	102
16	34	11.2	46.41	16	20.47	0.98	40	26.07	7.44	6	25.67	15.07	6	18.6	8.54	102
18	30	11.2	31.56	29	20.47	3.55	27	26.07	0.03	10	25.67	9.57	6	18.6	8.54	102
21	3	11.2	6	10	20.47	5.36	18	26.07	2.50	30	25.67	0.73	41	18.6	26.98	102
24	3	11.2	6	6	20.47	10.23	22	26.07	0.64	29	25.67	0.43	42	18.6	29.44	102
30	5	11.2	3.43	22	20.47	0.11	21	26.07	0.99	37	25.67	5	17	18.6	0.14	102
Total	168		130.54	307		28.41	391		24.6	385		36.16	279		100.32	1530

$$X^2 = 130.54 + 28.41 + 24.6 + 36.16 + 100.32 = \mathbf{320.03}$$

Razón por la cual el valor arribado de 320.03 supera al valor crítico de 74.46; lo que indica rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis específica 2.

5.2.3. Hipótesis específica 3

- ✓ El Clima Organizacional influye significativamente en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Hipótesis Nula

- ✓ El Clima Organizacional no influye significativamente en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019

Entonces, para efectuar la comprobación estadística de la hipótesis se tuvo en cuenta:

Grados de libertad = $(14 - 1) (5 - 1) = 13 \times 4 = 52$; lo que establece como valor crítico 69.8

RESPUESTAS Tablas	1			2			3			4			5			TOTAL
	fo	fe	X ²	fo	Fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	fo	fe	X ²	
2	0	14.64	14.64	21	20.64	0.01	29	28.64	0	25	21.79	0.47	27	16.29	7.04	102
5	5	14.64	6.35	25	20.64	0.92	19	28.64	3.24	37	21.79	10.62	16	16.29	0	102
6	8	14.64	3.01	16	20.64	1.04	26	28.64	0.24	33	21.79	5.77	19	16.29	0.45	102
7	11	14.64	0.90	24	20.64	0.55	30	28.64	0.06	22	21.79	0	15	16.29	0.10	102
10	11	14.64	0.90	26	20.64	1.39	29	28.64	0	25	21.79	0.47	11	16.29	1.72	102
11	5	14.64	6.35	25	20.64	0.92	38	28.64	3.06	24	21.79	0.22	10	16.29	2.43	102
16	34	14.64	25.60	16	20.64	1.04	40	28.64	4.51	6	21.79	11.44	6	16.29	6.50	102
18	30	14.64	16.12	29	20.64	3.39	27	28.64	0.09	10	21.79	6.38	6	16.29	6.50	102
21	3	14.64	9.25	10	20.64	5.48	18	28.64	3.95	30	21.79	3.09	41	16.29	37.48	102
24	3	14.64	9.25	6	20.64	10.38	22	28.64	1.54	29	21.79	2.39	42	16.29	40.58	102
26	26	14.64	8.81	22	20.64	0.09	30	28.64	0.06	16	21.79	1.54	8	16.29	4.22	102
27	16	14.64	0.13	25	20.64	0.92	45	28.64	9.34	11	21.79	5.34	5	16.29	7.82	102
28	8	14.64	3.01	25	20.64	0.92	29	28.64	0	26	21.79	0.81	14	16.29	0.32	102
35	45	14.64	62.96	19	20.64	0.13	19	28.64	3.24	11	21.79	5.34	8	16.29	4.22	102
Total	205		167.28	289		27.18	401		29.33	305		53.88	228		119.38	1428

$$X^2 = 167.28 + 27.18 + 29.33 + 53.88 + 119.38 = \mathbf{397.05}$$

En tal sentido, el resultado obtenido de 397.05 supera al valor crítico de 69.8, lo que indica rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la Hipótesis específica 3.

CAPITULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Presentación e interpretación de resultados.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADOR: ESTRUCTURA

TABLA N° 01

¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	0	0	0	0
A veces	30	30	29	29
Regularmente	38	68	37	66
Casi siempre	21	89	21	87
Siempre	13	102	13	100
Total	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Los resultados nos indican que gran parte de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial – Ica, representados por el 37% aprecian que las políticas y reglamentos facilitan regularmente su accionar en el centro laboral; por su parte el 29% consideran que a veces los lineamientos y documentos de gestión facilitan el cumplimiento de sus tareas o funciones, debido a que en muchos de los casos están desactualizados; en cambio el 21% de involucrados los califica como casi siempre y el 13% califica como siempre.

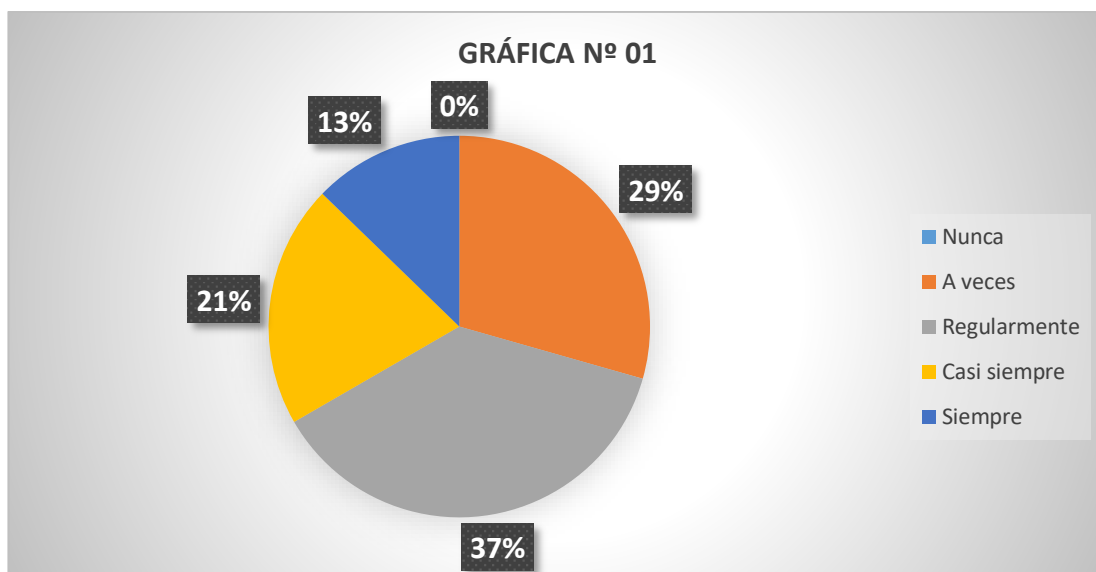


TABLA N° 02

¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	0	0	0	0
A veces	21	21	21	21
Regularmente	29	50	28	49
Casi siempre	25	75	25	74
Siempre	27	102	26	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

El 28% de los involucrados en la investigación creen que sus funciones y responsabilidades están regularmente definidas, por la falta de claridad y precisión en su quehacer laboral; otro 26% de trabajadores establecen que siempre sus funciones están claras según cargo y nivel que desempeñan, por su parte el 25% indica que casi siempre sus funciones son asignadas de la mejor forma y el 21% las califica como a veces por la falta de claridad en cuanto a las políticas que orientan el accionar en las organizaciones.

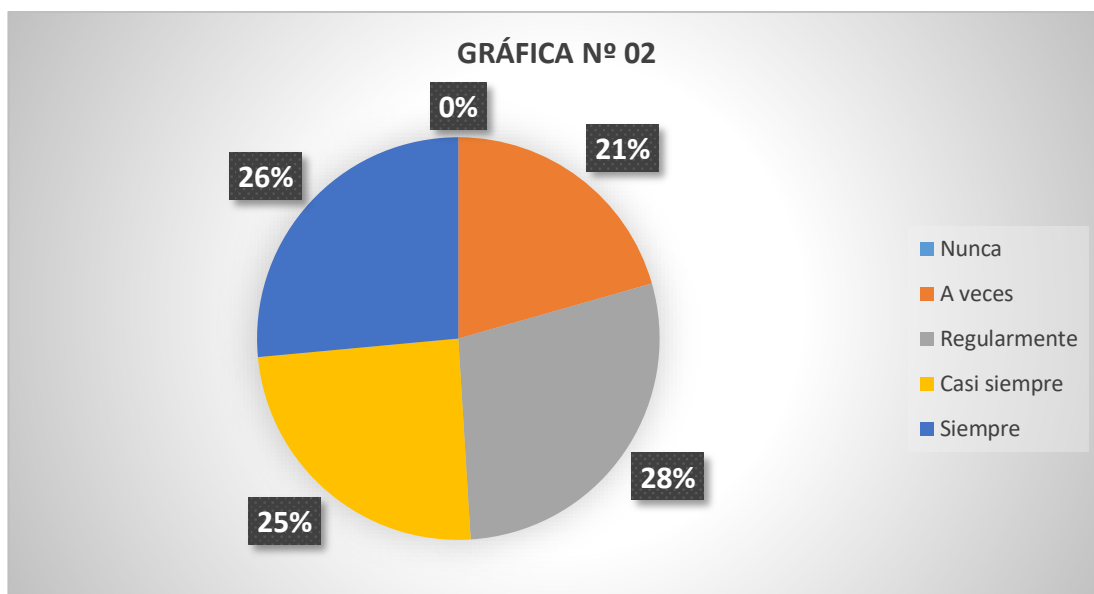


TABLA N° 03

¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	1	1	1	1
A veces	24	25	24	25
Regularmente	32	57	31	56
Casi siempre	29	86	28	84
Siempre	16	102	16	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Teniendo en cuenta las reglas que rigen el accionar en Poder Judicial de Ica, el 31% está regularmente conforme, el 28% casi siempre, el 24% a veces, el 16% siempre y 1% nunca está conforme. Por lo tanto, la diversidad de respuestas acerca de las reglas que rigen el desarrollo de actividades y comportamiento en el trabajo, al parecer no están muy claras o en todo caso faltan sistematizarlas, interrelacionarlas y comunicarlas oportunamente para su cumplimiento en pro de mejorar el clima organizacional y por ende optimizar la satisfacción laboral.

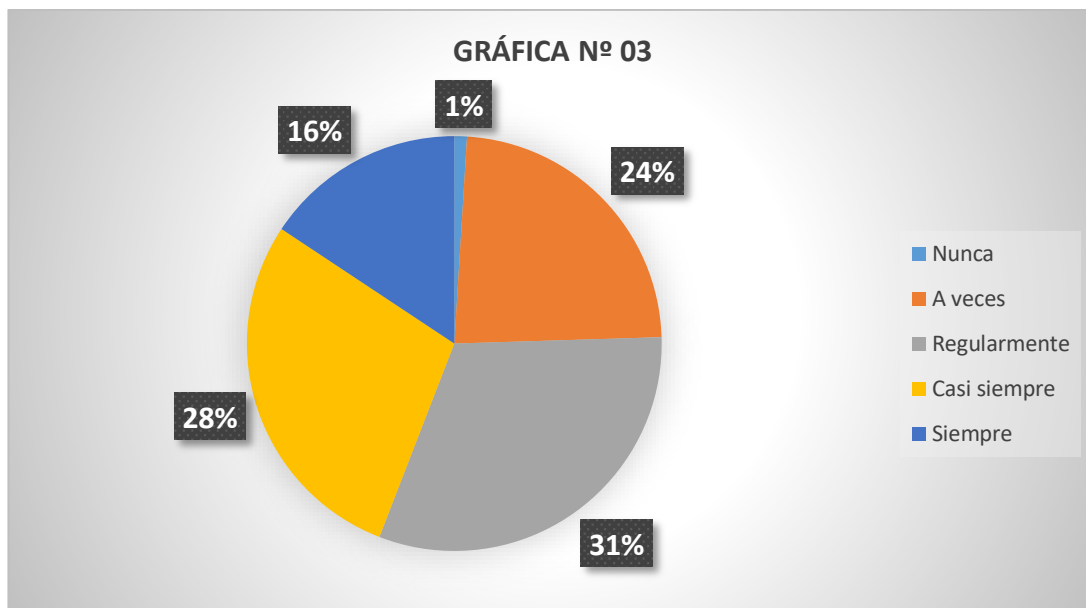


TABLA N° 04

¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	8	8	8	8
A veces	16	24	16	24
Regularmente	30	54	29	53
Casi siempre	29	83	28	81
Siempre	19	102	19	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Conforme al propósito de la actividad en el Poder Judicial de Ica, se tiene que el 29% de trabajadores califica como regular las metas a lograr, el 28% las considera como Casi Siempre, el 19% como siempre, 16% a veces y el 8% nunca: En tal sentido, la diversidad de puntos de vista según resultados permiten analizar e interpretar que los jefes no tienen criterios uniformes para asignar metas en el trabajo, al parecer por la carga procesal, falta de compromiso y de recursos para cumplir con la labor asignada.

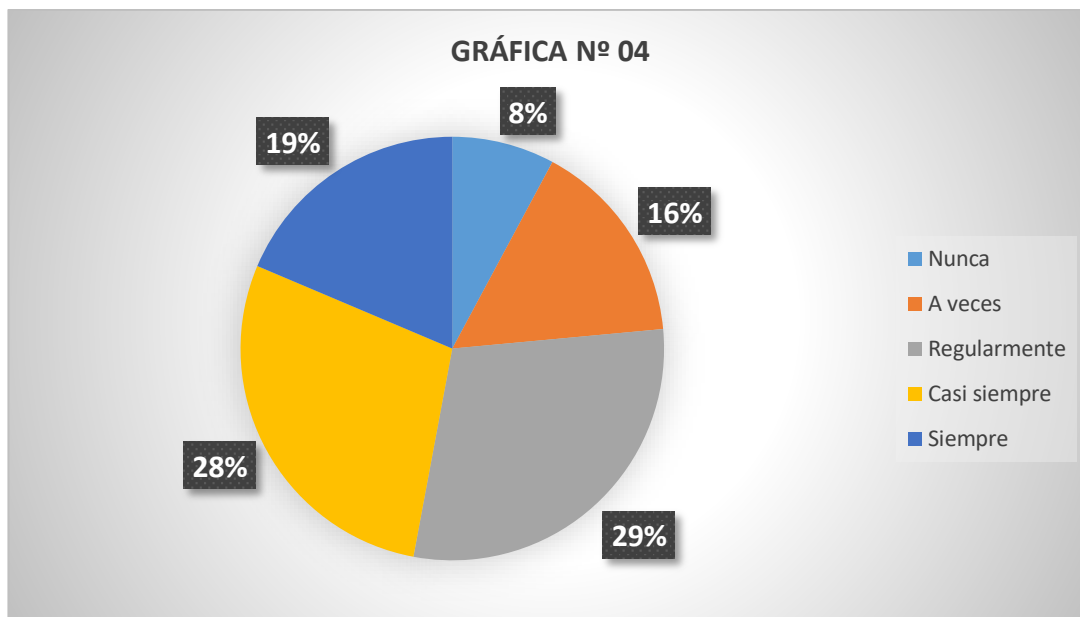


TABLA N° 05

¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?

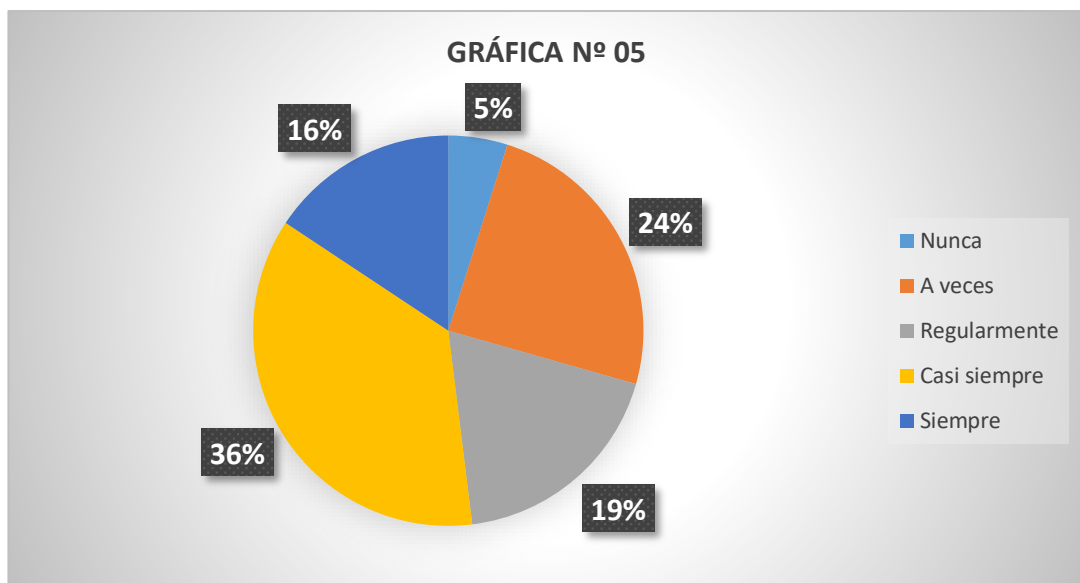
RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	5	5	5	5
A veces	25	30	24	29
Regularmente	19	49	19	48
Casi siempre	37	86	36	84
Siempre	16	102	16	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Uno de los grandes problemas de la Administración Pública en la cual está inmersa el Poder Judicial es la Burocracia estatal, por ello el 36% establece que casi siempre los procedimientos son adecuados para la efectividad en su trabajo, el 24% indica que los procedimientos para realizar la tarea a veces ayudan, dado el tipo de actividad a realizar, en cambio el 19% establece que los procedimientos para cumplir con su labor son regulares, el 16% manifiesta que siempre se tiene buenos procedimientos para efectivizar

su trabajo y el 5% responde que nunca los procedimientos están acorde a las exigencias y prioridades del trabajo. Entonces, las diferentes opiniones nos muestran la falta de criterios y políticas para estandarizar la aplicación de los procedimientos laborales en bien de mejorar los resultados del Poder judicial de Ica.



INDICADOR: AUTONOMÍA

TABLA N° 06

¿Tiene la Libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	8	8	8	8
A veces	16	24	16	24
Regularmente	26	50	25	49
Casi siempre	33	83	32	81
Siempre	19	102	19	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Dentro del marco normativo que rige el accionar del Poder Judicial de Ica y de

sus trabajadores, se tiene que el 32% considera que les otorga Casi Siempre las facilidades y libertad para ejecutar sus labores de la mejor forma, teniendo en cuenta el nivel o grado de responsabilidad que asumen al cumplir su trabajo según puesto o cargo que desempeñan, en cambio el 25% manifiesta tener regular libertad, el 19% responde Siempre y el 24% indica (A veces y nunca) que no se les otorga oportunidad para desarrollar habilidades, iniciativas y la creatividad para efectuar sus tareas o cumplir con su labor, manifestando que se les exige trabajar en base a los formatos y políticas de la Administración Pública, que en muchos de los casos conlleva a la Burocracia.

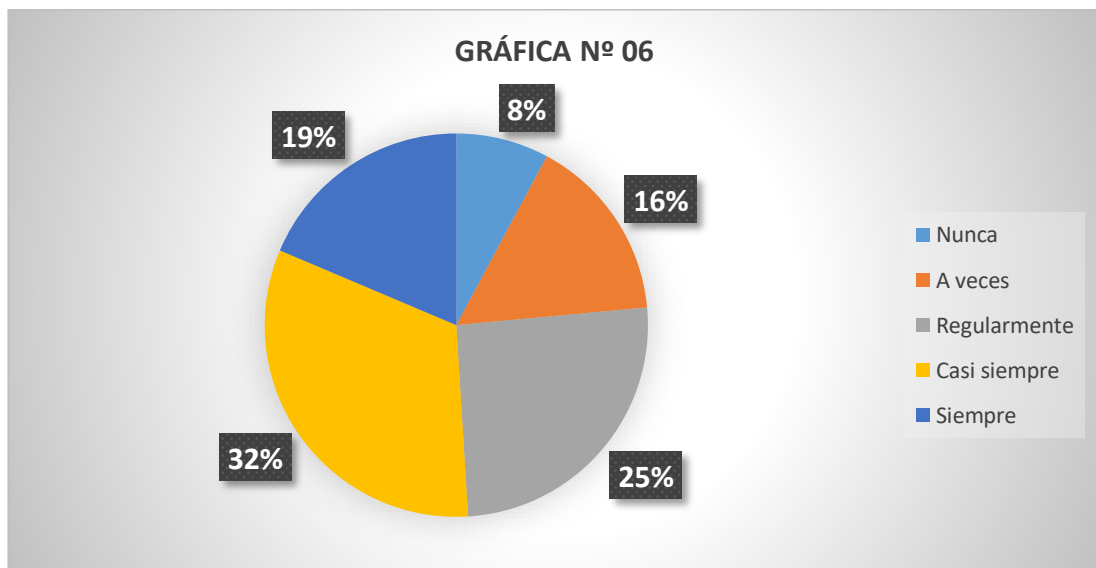


TABLA N° 07

¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	11	11	11	11
A veces	24	35	23	34
Regularmente	30	65	29	63
Casi siempre	22	87	22	85
Siempre	15	102	15	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Los resultados demuestran la política y clima organizacional del Poder Judicial de Ica, ya que el 29% responde tener regular iniciativa propia al cargo que desempeñan, el 23% manifiesta tener A veces iniciativas, debido a la rigidez de las normas y políticas administrativas del caso, en cambio el 22% indica que Casi Siempre se les brinda la posibilidad de cumplir su labor con iniciativas propias, dentro de las reglas que orientan su accionar laboral, el 15% considera que Siempre se les da la oportunidad de laborar e implementar iniciativas que conlleven a mejorar su desempeño y por ende su satisfacción laboral acorde al desarrollo institucional y el 11% de los trabajadores involucrados en el estudio muestran su disconformidad por que nunca se les permite implementar iniciativas de trabajo.

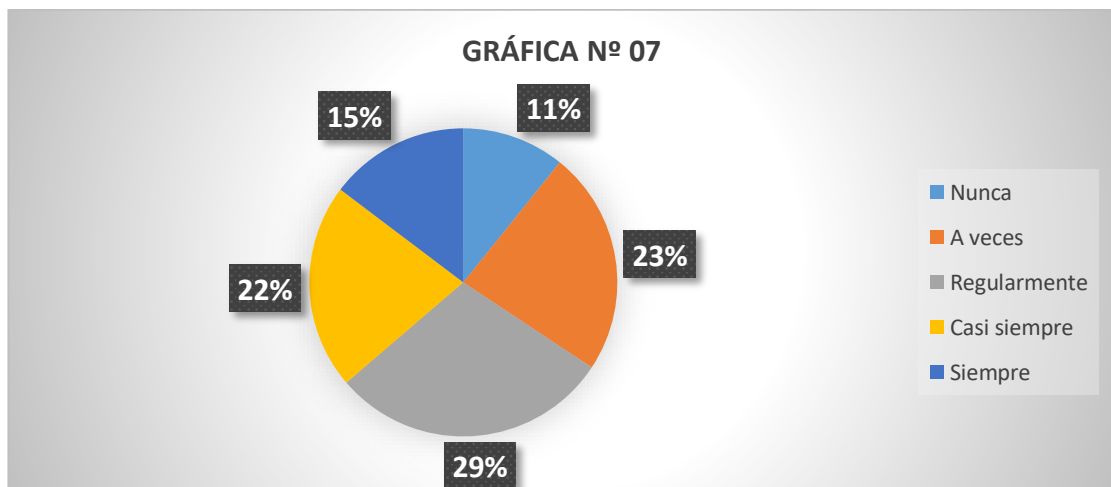


TABLA N° 08

¿Usted es responsable del trabajo que realiza?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	6	6	6	6
A veces	6	12	6	12
Regularmente	10	22	10	22
Casi siempre	18	40	17	39
Siempre	62	102	61	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En función a los datos otorgados, el 61% de trabajadores indican que son los responsables directos de las tareas que cumplen concordante al puesto o cargo que desempeñan, el 17% manifiesta que Casi Siempre son responsables de lo que realizan en el centro laboral, el 10% indican tener regular grado de responsabilidad por el trabajo realizado y el 12% aprecian (A veces y Nunca) que su nivel de responsabilidad pasa desapercibido por el puesto que ocupan en el centro laboral.

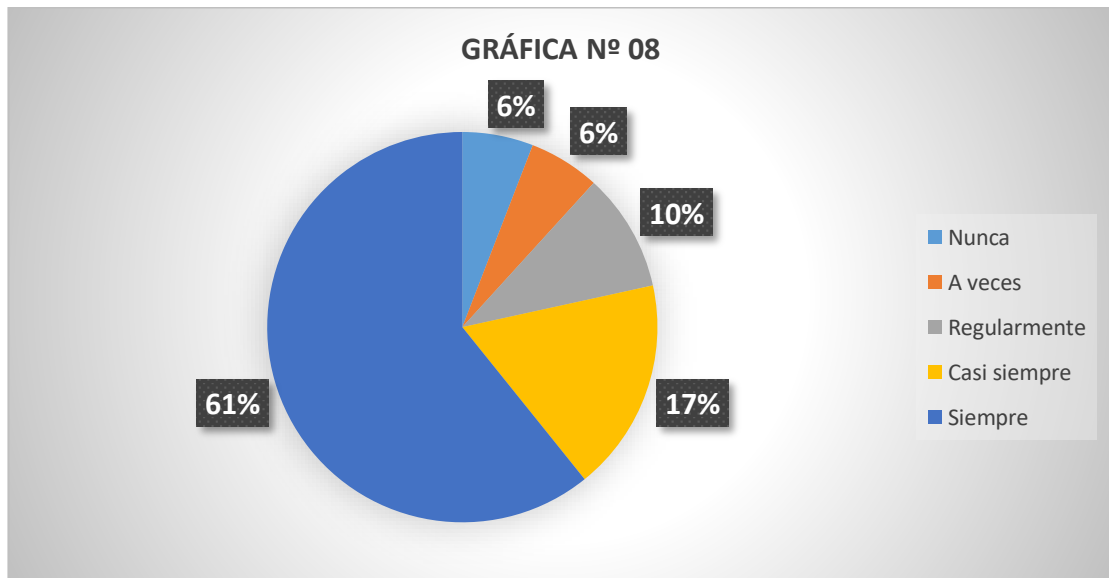


TABLA N° 09

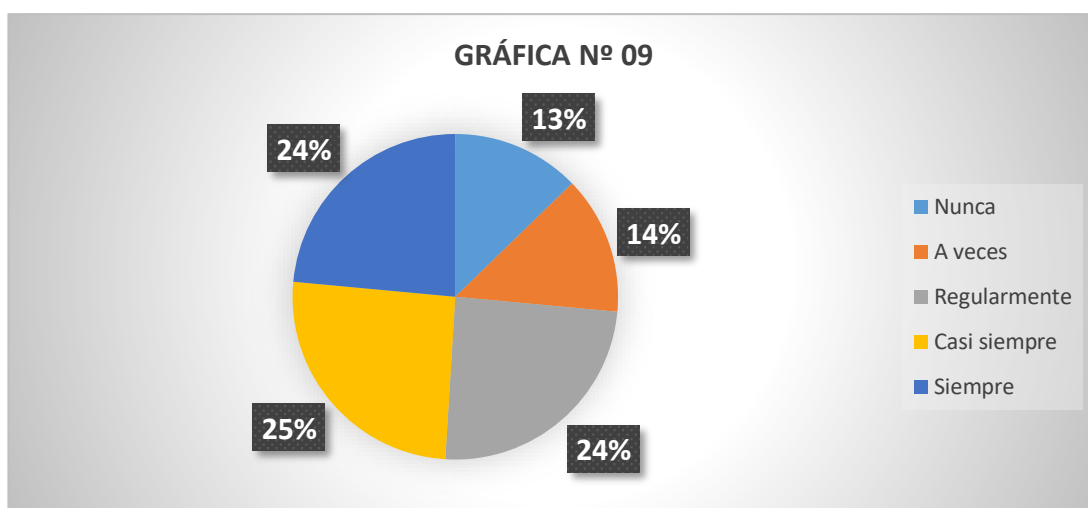
¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	13	13	13	13
A veces	14	27	14	27
Regularmente	25	52	24	51
Casi siempre	26	78	25	76
Siempre	24	102	24	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En términos generales, las respuestas de lo requerido están en función al nivel jerárquico, puesto o cargo que desempeña el trabajador en el Poder judicial de Ica. En tal sentido, el 25% establece que Casi Siempre toman decisiones de acuerdo a sus competencias en el trabajo, el 24% responde que Siempre toman decisiones según atribuciones laborales, otro 24% manifiesta que regularmente toman decisiones acorde a las actividades u operaciones de su competencia, por su parte 14% establece que A veces toman decisiones y el 13% manifiesta que Nunca toman decisiones porque su puesto y condición laboral no le permite, solo se limitan a cumplir las funciones asignadas.



INDICADOR: RELACIONES INTERPERSONALES

TABLA N° 10

10.- ¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	11	11	11	11
A veces	26	37	25	36
Regularmente	29	66	28	64
Casi siempre	25	91	25	89
Siempre	11	102	11	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En cuanto al apoyo en el trabajo, se tiene diversidad de respuestas u opiniones del trabajador que de una u otra forma refleja el clima organizacional y la satisfacción laboral. De tal manera, que el 28% de los involucrados en el estudio consideran que cuando lo requieren reciben regularmente muestras de solidaridad y apoyo que permite cumplir con eficiencia y eficacia la labor o tarea asignada; el 25% responde que Casi Siempre reciben apoyo de sus jefes y compañeros con la finalidad de hacer bien las cosas; sin embargo otro 25% indica que A veces reciben apoyo, porque las actividades que realizan están dentro de su capacidad para cumplir con lo encomendado; en cambio un grupo de trabajadores representados por el 11% responde que Siempre reciben apoyo, lo que refleja el compañerismo entre ellos y contrario a lo expresado un 11% responde que Nunca reciben el apoyo requerido, resaltando la falta de compañerismo y solidaridad entre los trabajadores.

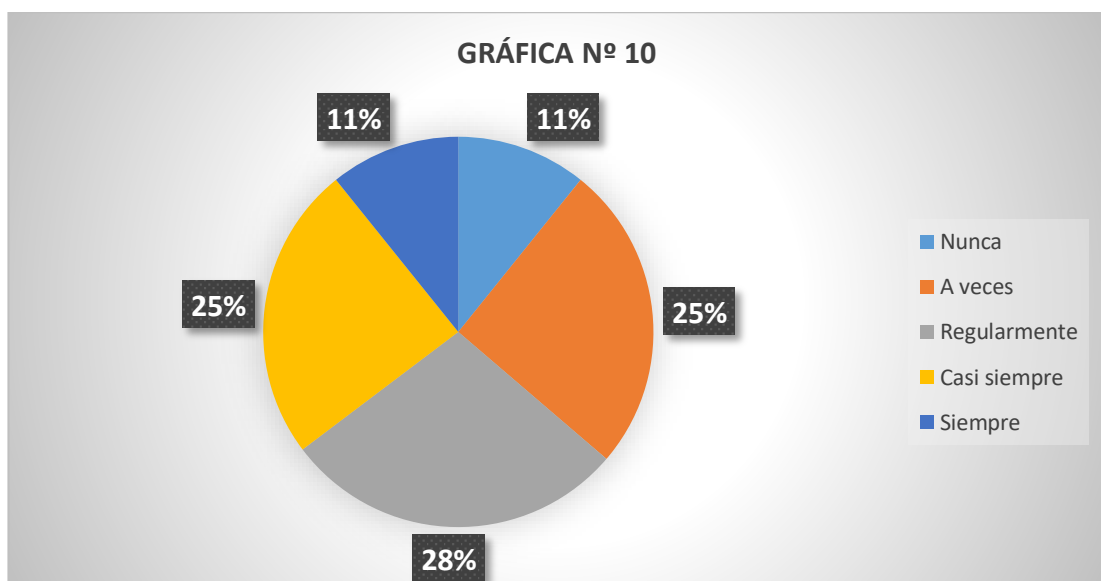


TABLA N° 11

¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	5	5	5	5
A veces	25	30	24	29
Regularmente	38	68	37	66
Casi siempre	24	92	24	90
Siempre	10	102	10	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

La interacción y ayuda entre trabajadores es relevante para brindar un mejor servicio y desarrollar entidad. Por lo tanto, el 37% califica como regular la ayuda que reciben de sus compañeros, el 24% de trabajadores responde que Casi Siempre reciben ayuda oportuna para cumplir con eficacia lo requerido acorde al nivel y grupo ocupacional; otro 24% establece que A veces se ayudan entre compañeros, dependiendo del conocimiento que se tiene sobre las actividades a realizar; en cambio el 10% de trabajadores manifiesta que Siempre entre compañeros de trabajo se ayudan mutuamente, reflejando un óptimo clima laboral y organizacional, cuya consecuencia sea la maximización de la satisfacción laboral y el 5% de trabajadores inmerso en la muestra de estudio indica lo contrario, manifestando que nunca se apoyan entre trabajadores. Es decir, cada uno se esfuerza para cumplir con su labor.

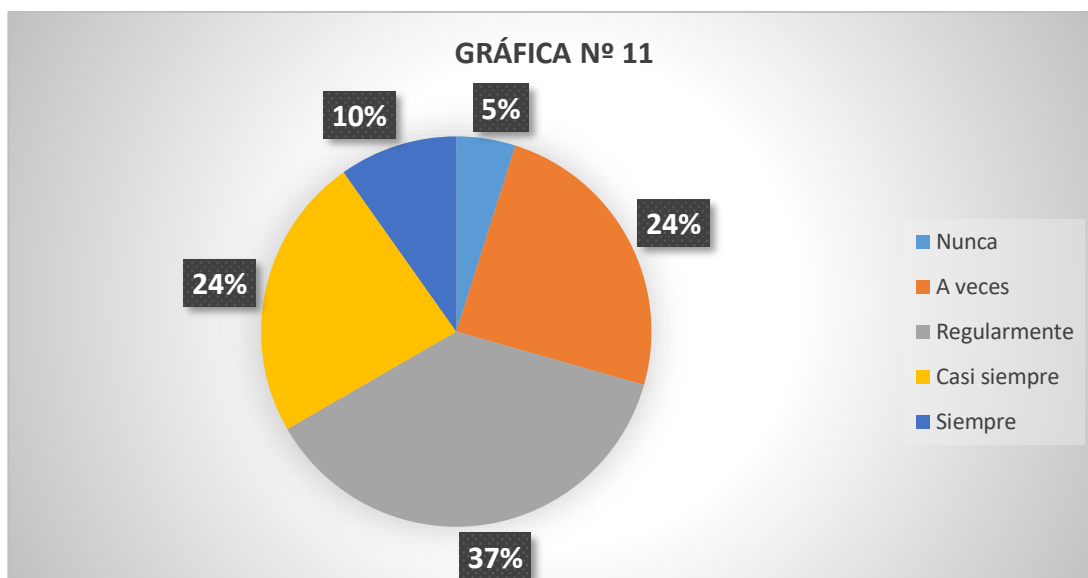


TABLA N° 12

¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	6	6	6	6
A veces	24	30	23	29
Regularmente	22	52	22	51
Casi siempre	32	84	31	82
Siempre	18	102	18	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Al respecto, el 31% de trabajadores manifiestan que Casi Siempre se llevan bien en el centro laboral, existiendo comprensión entre ellos; otro grupo de trabajadores, representado por el 23% aprecia que en el poder judicial A veces existe buenas relaciones humanas entre ellos, debido a las políticas de trabajo y responsabilidad que se asume por la labor encomendada; por su parte el 22% de personas inmersas en el estudio aprecian que regularmente se llevan bien entre compañeros, debido a las exigencias

laborales y ambiente de trabajo existente en la entidad; en cambio el 18% de trabajadores establece que Siempre se llevan bien entre trabajadores, existiendo un buen clima organizacional, dada la comunicación, confianza y responsabilidad que asume cada uno en sus labores asignadas y el 6% de trabajadores establece que en el centro de trabajo de forma individual responden por su labor, existiendo desconfianza entre ellos, porque nunca se llevan bien.

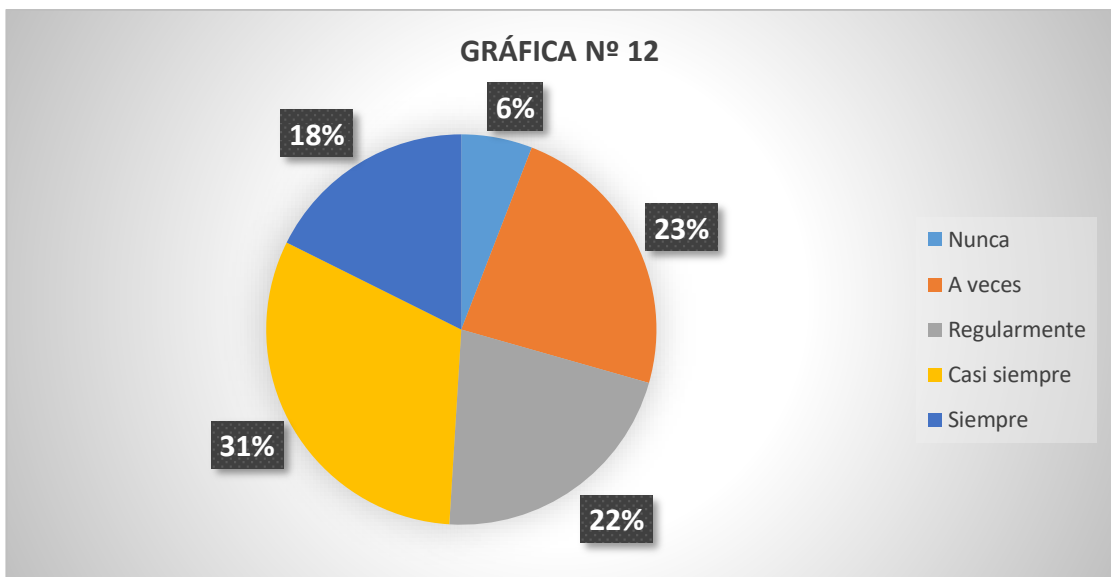


TABLA N° 13

¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	9	9	9	9
A veces	21	30	21	30
Regularmente	30	60	29	59
Casi siempre	29	89	28	87
Siempre	13	102	13	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Según resultados se puede apreciar que el 29% de trabajadores indica tener regular confianza entre compañeros, debido al tiempo de servicio y años que se conocen en el centro de trabajo, otro grupo de servidores representados por el 28% responden que Casi Siempre y por años comparten el mismo ambiente de trabajo, entonces la interacción entre ellos es de forma diaria otorgándoles la confianza para interactuar y apoyarse mutuamente. Por otro lado, el 21% de involucrados considera que A veces existe la confianza del caso, debido a la reserva y exigencias laborales que se imponen en el Poder Judicial, en cambio el 13% de involucrados en el estudio establece que Siempre existe la confianza entre compañeros, lo que refleja el buen clima laboral y el 9% de trabajadores manifiesta que nunca existe confianza entre compañeros, dada la responsabilidad que cada uno asume por su trabajo.

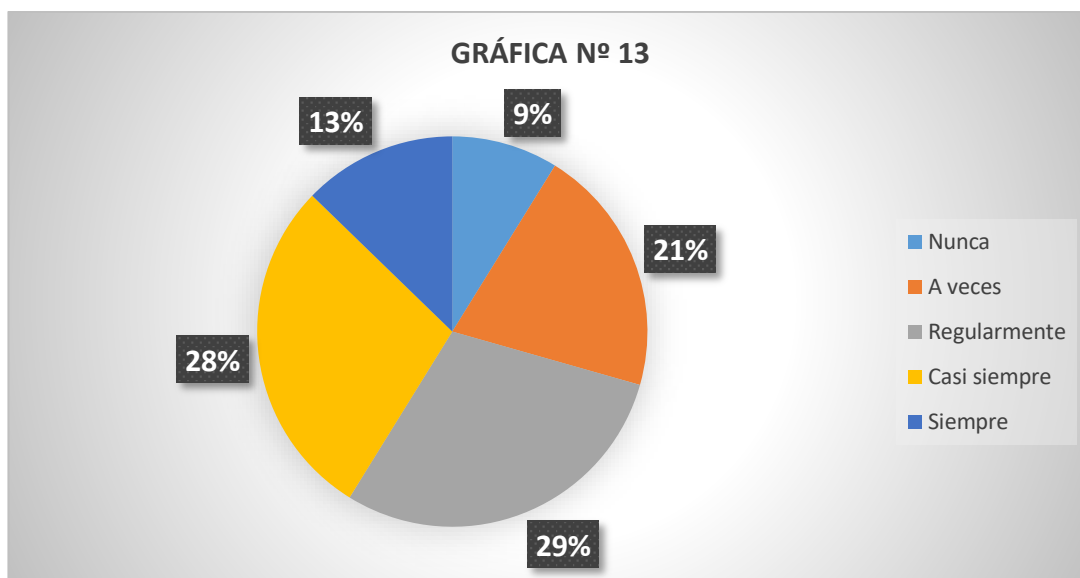


TABLA N° 14

¿Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	24	24	23	23
A veces	26	50	25	48
Regularmente	22	72	22	70
Casi siempre	22	94	22	92
Siempre	8	102	8	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Dependiendo de las circunstancias, conocimiento y complejidad de las actividades, el 25% indica que su jefe A veces les solicita opinión referente al procedimiento y como se realizan las actividades, según sea el requerimiento que conlleve a tomar las decisiones pertinentes, por el contrario el 23% de encuestados establece que Nunca se les requiere opinión que contribuya a la toma de decisiones, debido al nivel o cargo que ocupan, mientras que el 22% de trabajadores como parte de la muestra

responden que Casi Siempre y otro 22% manifiestan que Regularmente, en ambos casos consideran que se les solicita opinión sobre las tareas u operaciones que realizan acorde a las normas y procedimientos administrativos que contribuyan a tomar decisiones adecuadas en bien de la organización y requerimientos del público usuario y el 8% afirma que siempre se les pide opinión por ser los especialistas en las funciones, cargos y actividades que realizan en bien de una óptima toma de decisiones.

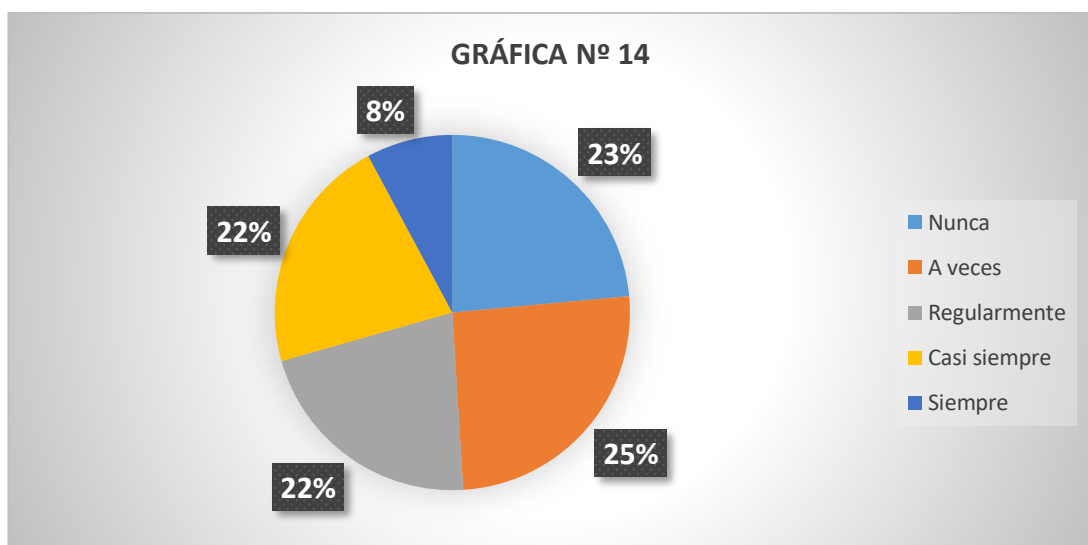


TABLA N° 15

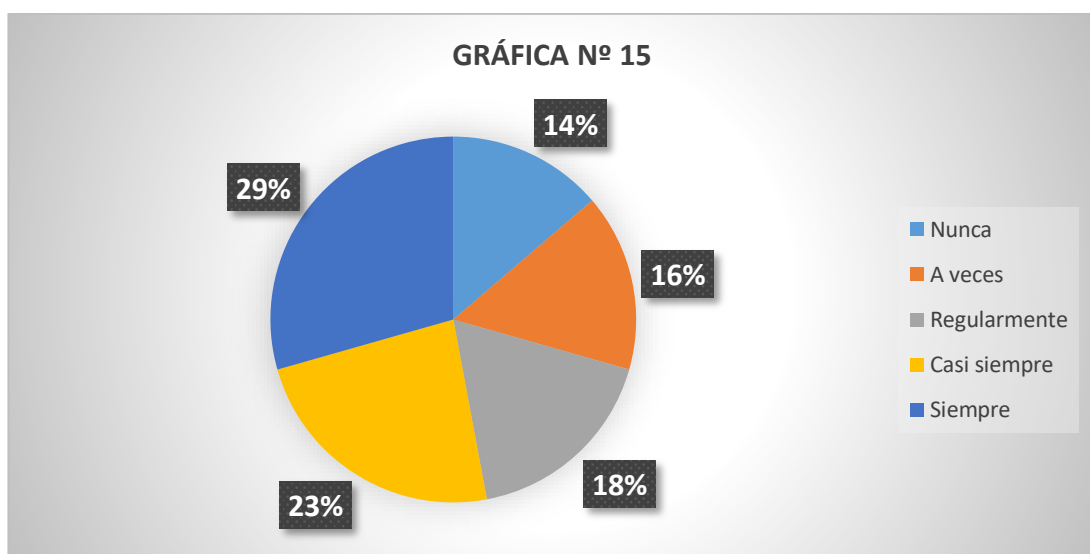
¿Cuenta con un trato justo por parte de su jefe?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	14	14	14	14
A veces	16	30	16	30
Regularmente	18	48	18	48
Casi siempre	24	72	23	71
Siempre	30	102	29	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Dentro de la diversidad de opiniones, el 29% de encuestados responde recibir Siempre buen trato de parte de los distintos jefes que ha tenido y tiene en el centro de trabajo, resaltando la cordialidad, respeto, disciplina, etc. Otro grupo de trabajadores representado por el 23% establece que Casi Siempre reciben un trato justo de parte de sus superiores, porque en sus labores muestran responsabilidad y por lo general se esfuerzan por hacer las cosas bien, evitando la contradicción con sus jefes; en tanto el 18% manifiesta que Regularmente existe la comprensión y comunicación con sus jefes, tratando en lo posible hacer bien la labor; en cambio el 16% indica que A veces recibe buen trato de parte de sus jefes, dado la poca comunicación existente en el trabajo acerca de las políticas y normas que rigen el accionar en el puesto o cargo que desempeñan y un grupo considerable de la muestra de estudio, representado por el 14% responde que Nunca reciben un trato justo de parte del jefe, a pesar que realizan el mejor de los esfuerzos para cumplir con eficiencia y eficacia su función o labor.



INDICADOR: RECOMPENSA

TABLA N° 16
¿Cree usted que la remuneración recibida está acorde con la función que cumple?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	34	34	33	33
A veces	16	50	16	49
Regularmente	40	90	39	88
Casi siempre	6	96	6	94
Siempre	6	102	6	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En muchos de los casos, la remuneración que se percibe por el esfuerzo realizado es vital para el bienestar y calidad de vida del trabajador. En tal sentido, analizada las respuestas existe inconformidad en cuanto a lo requerido, ya que el 39% de involucrados califica ello de regular, pero un 33% establece que Nunca se han sentido satisfechos con la remuneración percibida, porque no representa la real situación de la canasta familiar, otro 16% de trabajadores involucrados en la problemática responden que A veces la recompensa por el esfuerzo realizado les favorece en parte para satisfacer sus necesidades primarias y el 12% considera que Casi y Siempre la remuneración les satisface, dado el nivel en que se encuentran en el Poder Judicial de Ica. Todo ello, califica el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral del servidor.

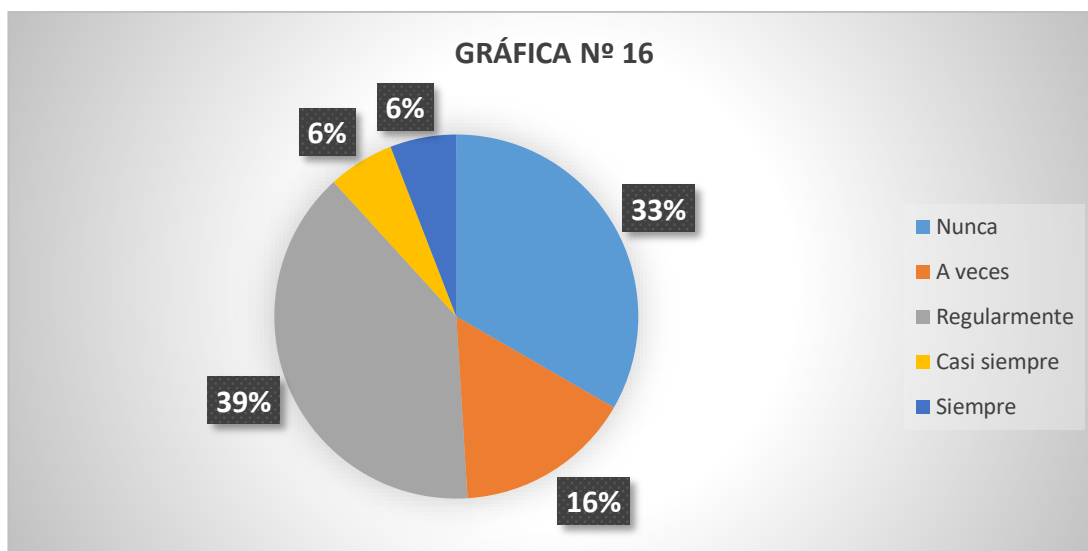


TABLA N° 17

¿Recibe usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	32	32	31	31
A veces	35	67	34	65
Regularmente	17	84	17	82
Casi siempre	10	94	10	92
Siempre	8	102	8	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

De acuerdo a la satisfacción del trabajador, la mayoría representada por el 34% aprecia que A veces los felicitan por el óptimo desempeño, dada la calidad, responsabilidad y creatividad en el trabajo; contrario a ello el 31% responde que a nivel del Poder Judicial Nunca se les reconoce o felicita por el buen trabajo, en cambio el 17% de encuestados establece que regularmente se les felicita por el adecuado desempeño en sus labores, por otra parte el 10% y el 8% indican que Casi y Siempre se les reconoce el buen accionar, motivado por el compromiso e identificación con su trabajo, lo que

conlleva a recibir las felicitaciones del caso y de esa manera contribuir al desarrollo del centro laboral.

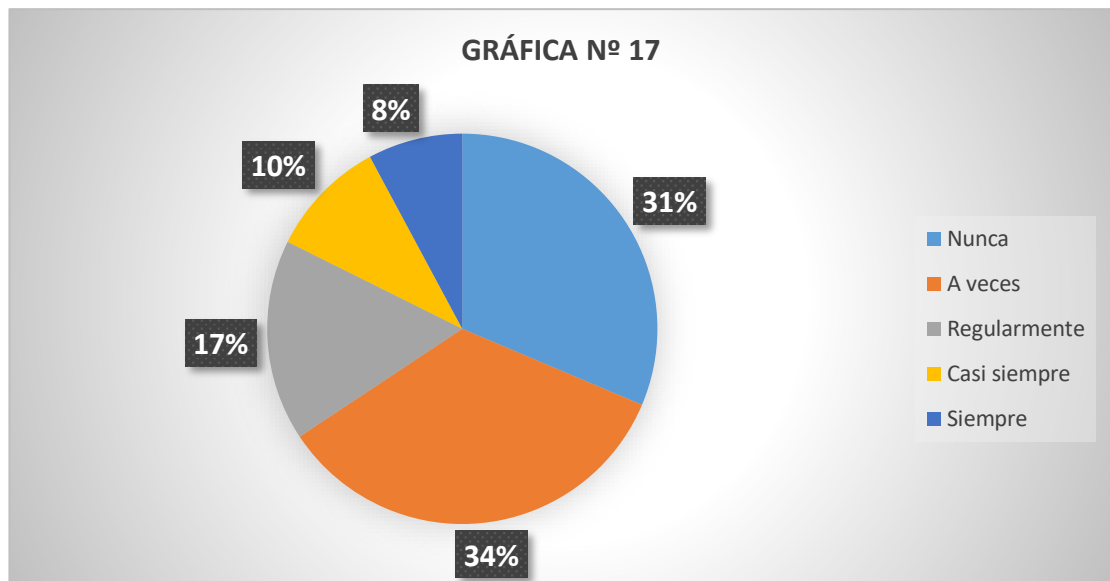


TABLA N° 18

¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado cómo debería?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	30	30	29	29
A veces	29	59	28	57
Regularmente	27	86	27	84
Casi siempre	10	96	10	94
Siempre	6	102	6	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

La presente tabla muestra en su mayoría el descontento del trabajador por la recompensa recibida. Por lo tanto, el 29% de involucrados en el estudio establecen que durante su permanencia en la entidad Nunca la recompensa percibida está acorde al esfuerzo realizado, de tal forma que debería de hacerse un mejor estudio para recompensar al trabajador de forma justa que

le permita un bienestar en su trabajo y mejorar su calidad de vida personal y familiar. Otro considerable grupo, representado por el 28% manifiesta que A veces es bien recompensado por el trabajo efectuado; por lo general se cumple cuando se les otorga los beneficios de ley y bonos por productividad; en cambio el 27% de encuestados aprecia que regularmente es recompensado de forma justa, dado el nivel y grupo ocupacional al que pertenecen, pero a pesar de ello no les permite satisfacer las necesidades mínimas de la canasta familiar; en cambio el 10% y el 6% de trabajadores aprecian que Casi y Siempre su recompensa es viable en funcion al trabajo realizado.

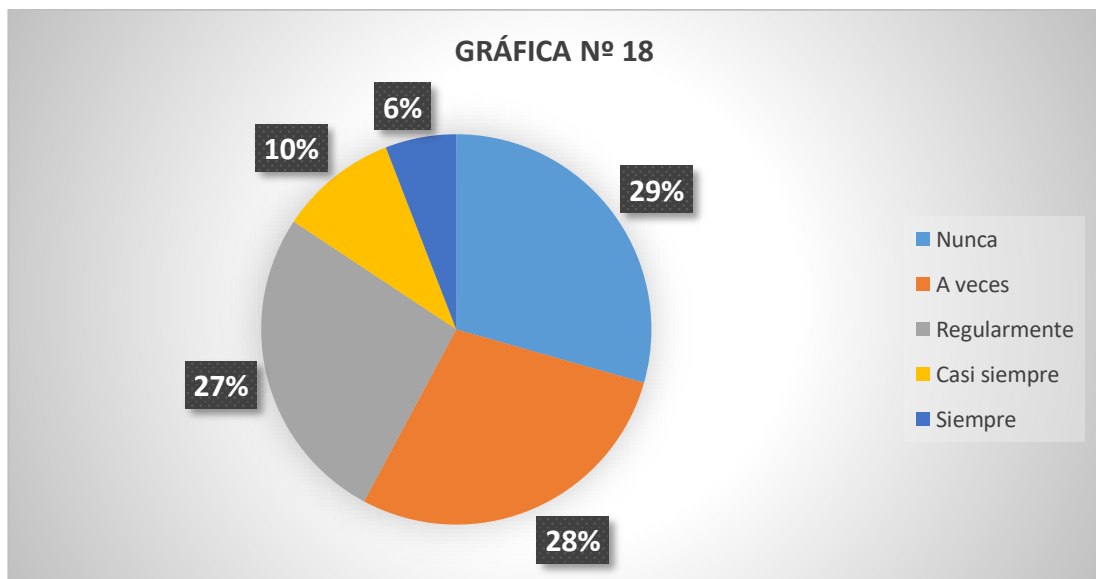


TABLA N° 19

¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	81	81	79	79
A veces	9	90	9	88
Regularmente	5	95	5	93
Casi siempre	2	97	2	95
Siempre	5	102	5	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Los resultados muestran que la mayoría de trabajadores encuestados, representados por el 79% responden que Nunca sus jefes les motivan mediante recompensas económicas por el logro de metas, solo queda en trámites ante la autoridad competente; el 9% aprecia que A veces se les incentiva con algo mínimo, el 5% manifiesta que regularmente los jefes les motivan, pero no económicamente sino mediante documento resolutivos que sirven como méritos para su File, lo mismo considera otro 5% que indica Siempre y el 2% establece que Casi Siempre se les motiva no económicamente sino mediante la resolución pertinente y mejoramiento de las condiciones y herramientas de trabajo.

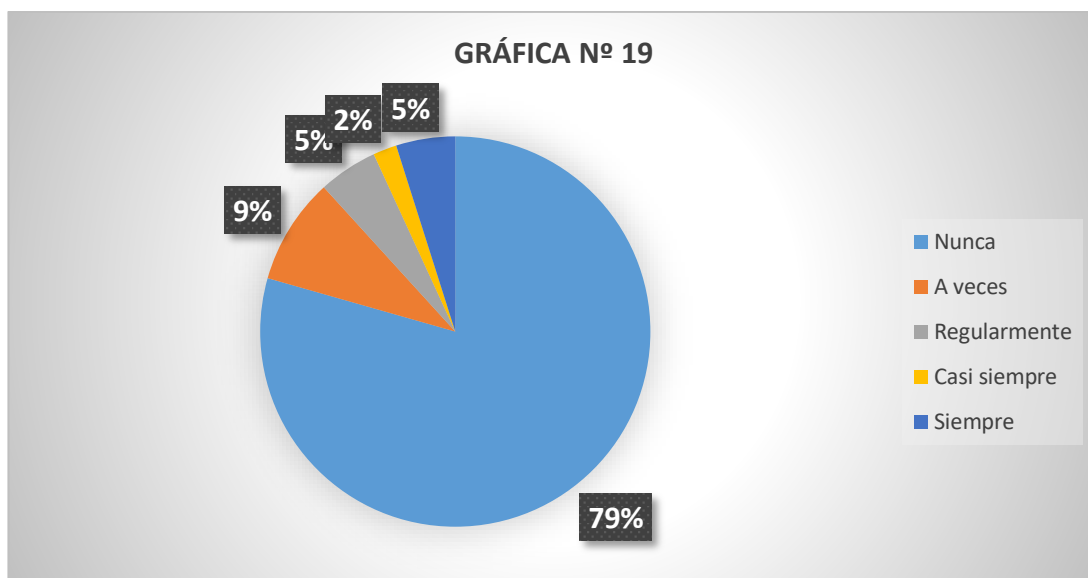


TABLA N° 20

¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?

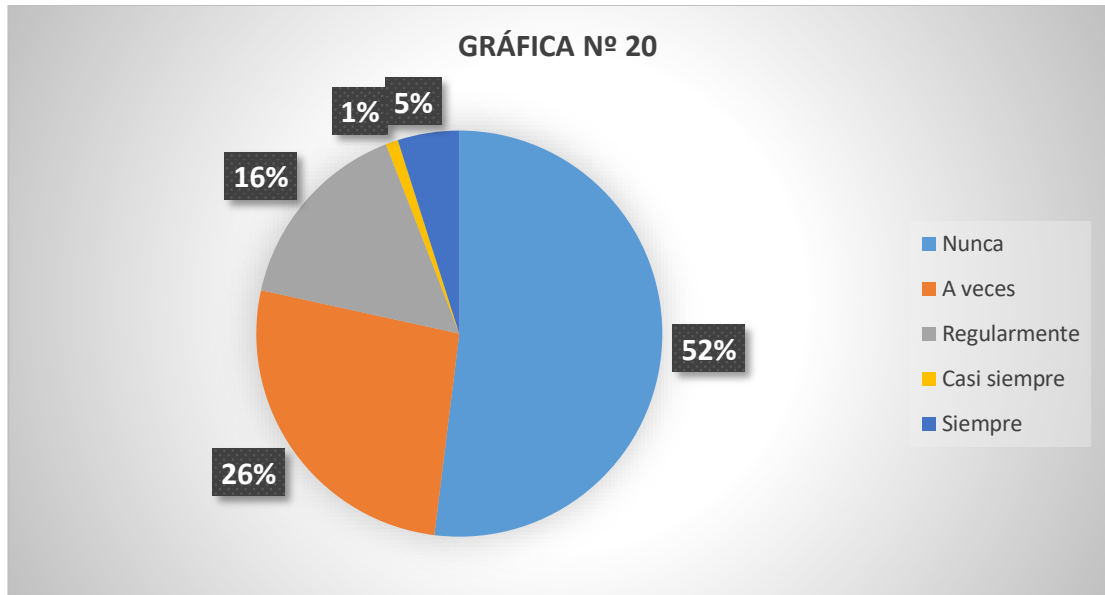
RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	53	53	52	52
A veces	27	80	26	78
Regularmente	16	96	16	94
Casi siempre	1	97	1	95
Siempre	5	102	5	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Como se puede apreciar, gran parte de los trabajadores representados por el 52% manifiestan que Nunca se realizan reuniones para reconocer y valorar el trabajo efectuado, tendiente al logro de objetivos y metas organizacionales; por su parte el 26% aprecia que A veces se realizan reuniones para reconocer el buen desempeño del trabajador, el 16% califica de regular las reuniones de trabajo para reconocimiento, el 5% manifiesta

que Siempre y el 1% Casi Siempre se hacen reuniones de reconocimiento, hecho que motiva al trabajador a seguir esforzándose por el bien personal e institucional.



INDICADOR: IDENTIDAD

TABLA N° 21

¿Se siente usted parte de la institución?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	3	3	3	3
A veces	10	13	10	13
Regularmente	18	31	18	31
Casi siempre	30	61	29	60
Siempre	41	102	40	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En función a los resultados, el 40% establece que Siempre se identifica con

su institución, dado el buen trato, comunicación y armonía entre sus compañeros y jefes, lo que permite considerarse parte del centro de trabajo; lo mismo considera el 29%; en tanto el 18% responde que la interrelación y políticas laborales le permiten establecer la identidad con su organización como regular, por las condiciones y medios de trabajo existentes; en cambio el 10% indica que A veces se siente parte del centro laboral y el 3% considera que Nunca se les aprecia y reconoce el esfuerzo; en ambos casos responden que las políticas, reglas, mecanismos y procedimientos de trabajo no reflejan la realidad del poder judicial.

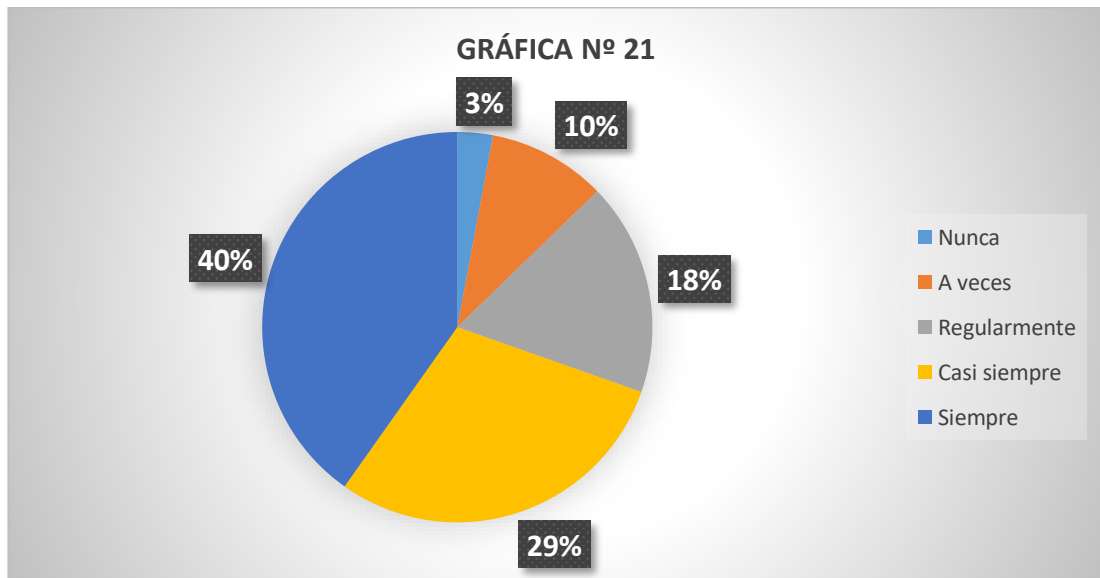


TABLA N° 22

¿Considera importante su contribución en esta institución?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	5	5	5	5
A veces	10	15	10	15
Regularmente	14	29	14	29
Casi siempre	24	53	23	52
Siempre	49	102	48	100

	102		100	
--	-----	--	-----	--

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Para un óptimo bienestar interno y externo del Poder judicial; los trabajadores representados por el 48% señalan que Siempre su contribución y creatividad en el trabajo es importante, para el adecuado funcionamiento de la organización, el 23% de involucrados en el estudio expresan que casi siempre su aporte o contribución en el trabajo es relevante para el bienestar y desarrollo del centro laboral, el 14% establece de regular su contribución en el quehacer organizacional, el 10% indica que A veces se aprecia o considera su aporte al desarrollo del centro de trabajo y el 5% responde que Nunca se considera como importante su aporte al trabajo y por lo consiguiente a la institución.

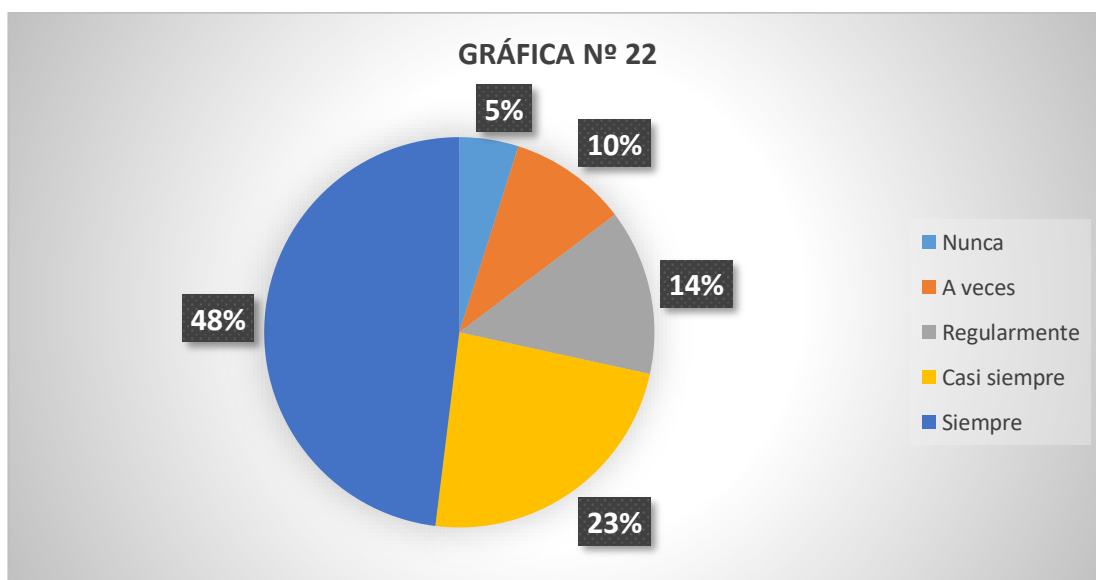


TABLA N° 23

¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	5	5	5	5
A veces	10	15	10	15
Regularmente	14	29	14	29
Casi siempre	41	70	40	69
Siempre	32	102	31	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Los resultados muestran que la gran mayoría de trabajadores del Poder Judicial, representados por el 40% y el 31% expresan que Casi y Siempre son conscientes que su contribución y creatividad en el trabajo son importantes para el logro de los objetivos institucionales, el 14% señala de Regular su aporte o contribución hacia el logro de los objetivos laborales e institucionales; el 10% de trabajadores manifiestan que A veces se sienten importantes, ya que su jefes inmediatos aprecian su aporte al logro de los objetivos de la entidad y el 5% indica que Nunca aprecian su trabajo, por lo tanto se limitan a cumplir con la función asignada según horario establecido.

GRÁFICA N° 23

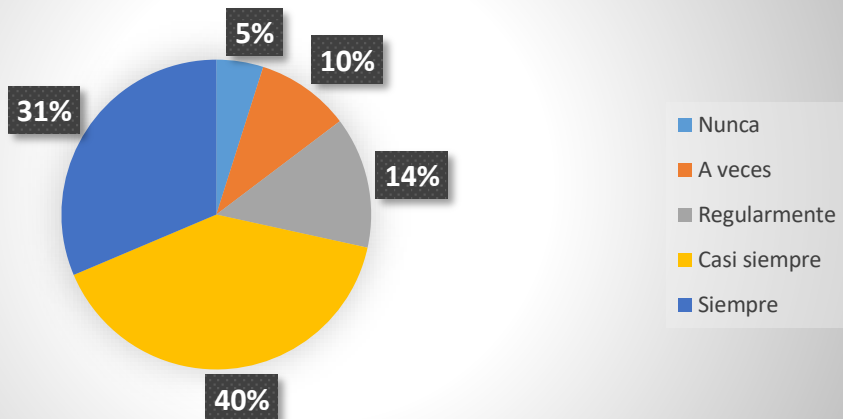


TABLA N° 24

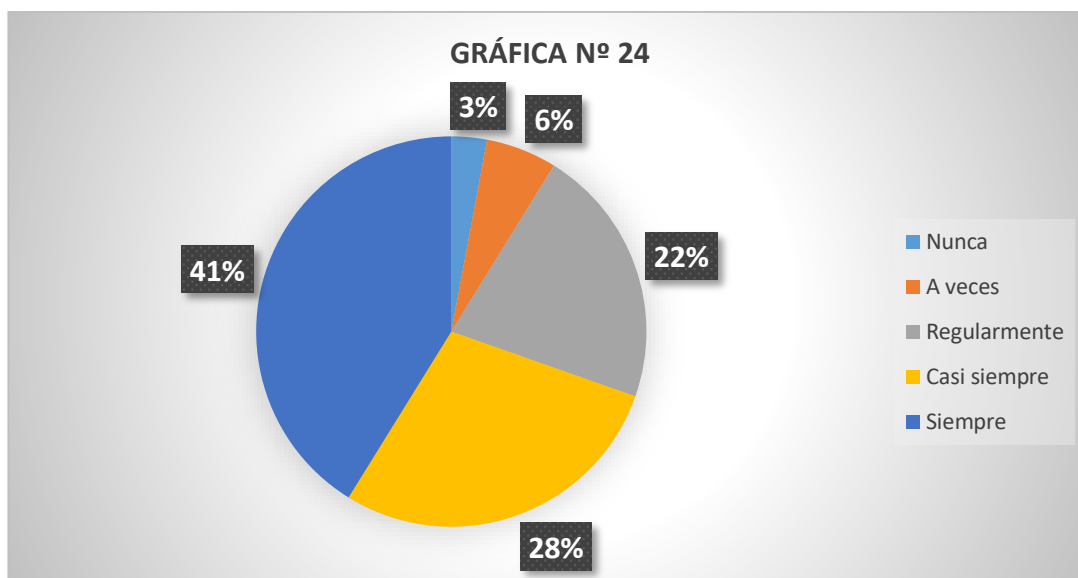
¿Disfruta usted trabajar en la institución?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	3	3	3	3
A veces	6	9	6	9
Regularmente	22	31	22	31
Casi siempre	29	60	28	59
Siempre	42	102	41	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Sorprendentemente existe diversidad de opiniones en cuanto a su estadía en el centro laboral. En tal sentido, el 41% considera que Siempre disfruta y se identifica con la entidad en la cual trabaja, porque el puesto o cargo que ocupa esta en relación a su vocación y formación profesional, en tanto el 28% establece que Casi Siempre disfruta laborar en el Poder Judicial, ya que por lo general es ubicado en el puesto adecuado según perfil y requisitos del mismo; por su parte el 22% señala de Regular la identidad y bienestar en el trabajo, ya que en algunos casos su rotación no es la más adecuada; contrario a todo lo expresado, el 6% y el 3% manifiestan disfrutar en algunos casos y en otros Nunca, porque no se les otorgan las condiciones laborales adecuadas, ni se les reconocen sus habilidades y destrezas en el trabajo.



SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA N° 25

¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	3	3	3	3
A veces	19	22	19	22
Regularmente	32	54	31	53
Casi siempre	34	88	33	86
Siempre	14	102	14	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En cuanto a la realización del buen trabajo; el 33% señalan que Casi Siempre las reglas y procedimientos establecidas conllevan a realizar de forma eficiente y eficaz el trabajo. Asimismo, el 31% expresa que las reglas laborales, procesos y secuencia de las actividades son Regulares para hacer

bien las cosas; el 19% manifiesta que A veces la normatividad que guía el cumplimiento de las funciones o actividades contribuyen al bien laboral, en cambio el 14% está convencido que las políticas, reglas, lineamientos y procedimientos orientan adecuadamente el cumplimiento de la función asignada y el 3% aprecia que Nunca la normatividad así como lo establecido en los documentos de gestión reflejan lineamientos adecuados para optimizar el trabajo en bien de la organización.

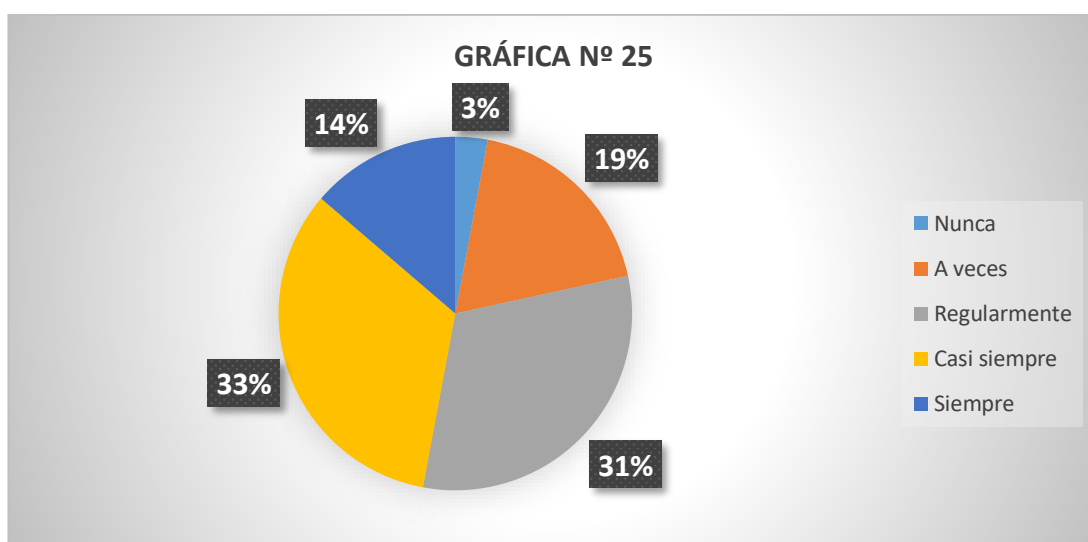


TABLA Nº 26

¿Está usted de acuerdo con el salario que recibe?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	26	26	25	25
A veces	22	48	22	47
Regularmente	30	78	29	76
Casi siempre	16	94	16	92
Siempre	8	102	8	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Gran parte de los trabajadores del Poder Judicial de Ica no están conforme con el salario o remuneración que perciben. Razón por la cual, el 29% esta regularmente satisfecho, en cambio el 25% aprecia que Nunca el salario a estado acorde a la canasta familiar, de tal manera que no les permite bienestar o satisfacción plena, por otro lado el 22% considera que A veces está de acuerdo con lo percibido, ello se da al momento de recibir los Bonos; en cambio el 16% y el 8% en ambas circunstancias están Casi y Siempre satisfechos por lo percibido como salario, sueldo o remuneración, además de los beneficios y prestaciones laborales.

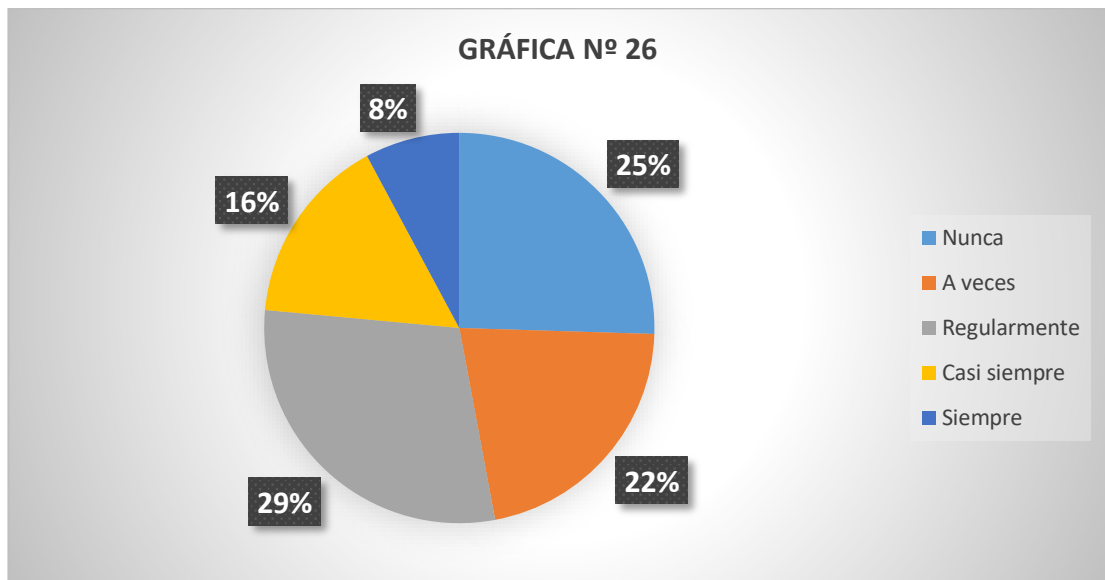


TABLA N° 27

Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿Le permiten satisfacer sus necesidades personales?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	16	16	16	16
A veces	25	41	24	40
Regularmente	45	86	44	84
Casi siempre	11	97	11	95
Siempre	5	102	5	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En función al nivel jerárquico y cargo que desempeñan en el Poder Judicial de Ica, el 44% de trabajadores consideran que de forma Regular sus ingresos percibidos por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales, en cambio el 24% establece que A veces los ingresos percibidos periódicamente conllevan a satisfacer sus necesidades personales; contrariamente el 16% responde que Nunca los ingresos recibidos por su trabajo, satisfacen su necesidades personales, solo alcanza para cubrir necesidades básicas; en tanto que el 11% y 5% en ambos casos manifiestan que Casi y Siempre sus ingresos son suficientes para cubrir las diversas necesidades personales y familiares, según sea el caso.

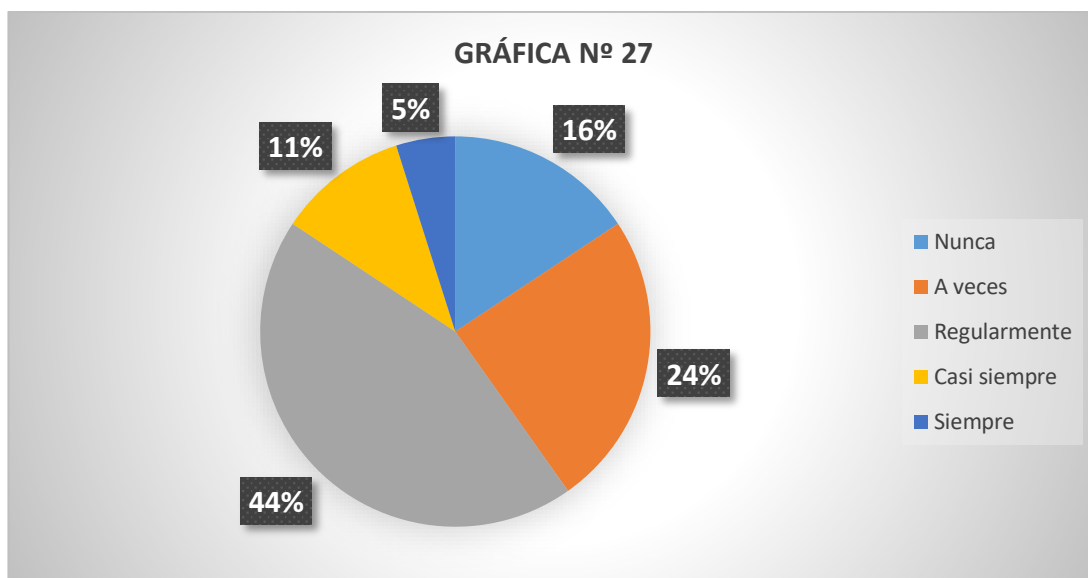


TABLA N° 28

¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	8	8	8	8
A veces	25	33	25	33
Regularmente	29	62	28	61
Casi siempre	26	88	25	86
Siempre	14	102	14	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

De acuerdo al conocimiento, habilidades y destrezas que exige el cargo; el 28% de trabajadores señala que regularmente cuando se les requieren los jefes apoyan, explican o enseñan cómo hacer mejor las cosas, en tanto que el 25% expresa que Casi Siempre sus jefes y en función a su disponibilidad explican cómo mejorar su desempeño para cumplir con eficiencia y eficacia la labor asignada; otro 25% responde que A veces sus jefes los apoyan en el

quehacer laboral para lograr los objetivos institucionales, en cambio el 14% de trabajadores establece que Siempre sus jefes están pendiente de cómo están realizando las tareas y en lo posible les enseñan para un mejor accionar y cumplimiento oportuno de lo requerido y por último el 8% de encuestados señalan que sus superiores Nunca les explican procedimientos o formas para viabilizar los tramites o gestiones en el centro laboral en relación a la tarea asignada.

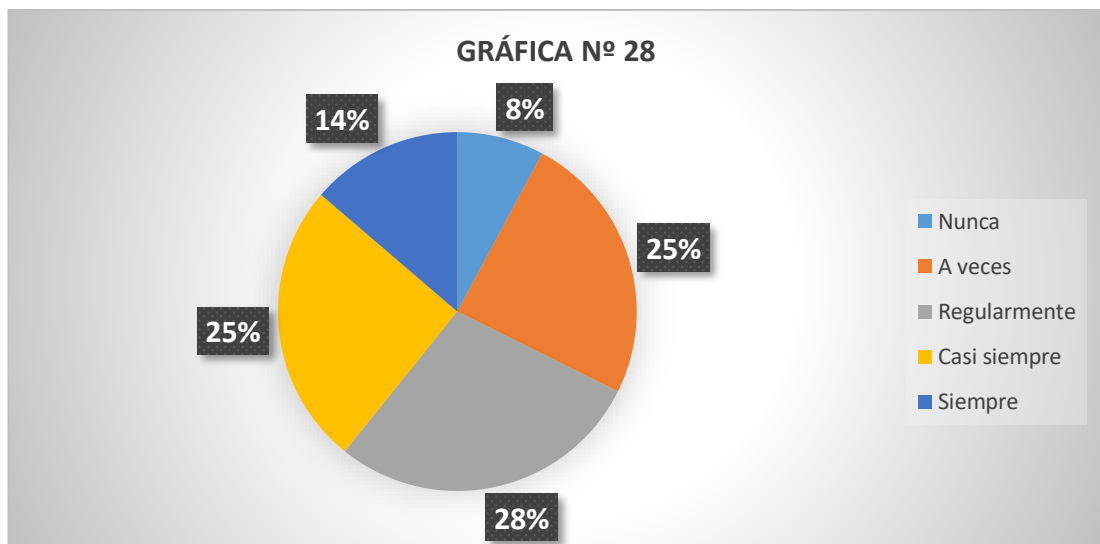


TABLA N° 29

La distribución física de su área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	11	11	11	11
A veces	32	43	31	42
Regularmente	30	73	29	71
Casi siempre	19	92	19	90
Siempre	10	102	10	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Al respecto, el 31% de los servidores del Poder Judicial de Ica, expresan que A veces las condiciones físicas o áreas de trabajo son favorables para cumplir con la función asignada, por su parte el 29% de involucrados en el estudio señala que el ambiente físico asignado para cumplir labor es regular, facilitando relativamente su accionar en el centro de trabajo, otro considerable grupo de servidores representados por el 19% indican que Casi Siempre los trabajos asignados cuentan con los ambientes físicos adecuados, brindándoles bienestar para cumplir con su trabajo sin inconveniente alguno; en cambio el 11% de colaboradores establece que Nunca el área de trabajo facilita la labor asignada y el 10% aprecia que Siempre los ambientes físicos y condiciones de trabajo les brindan confort y favorecen para cumplir con eficiencia la tarea asignada.

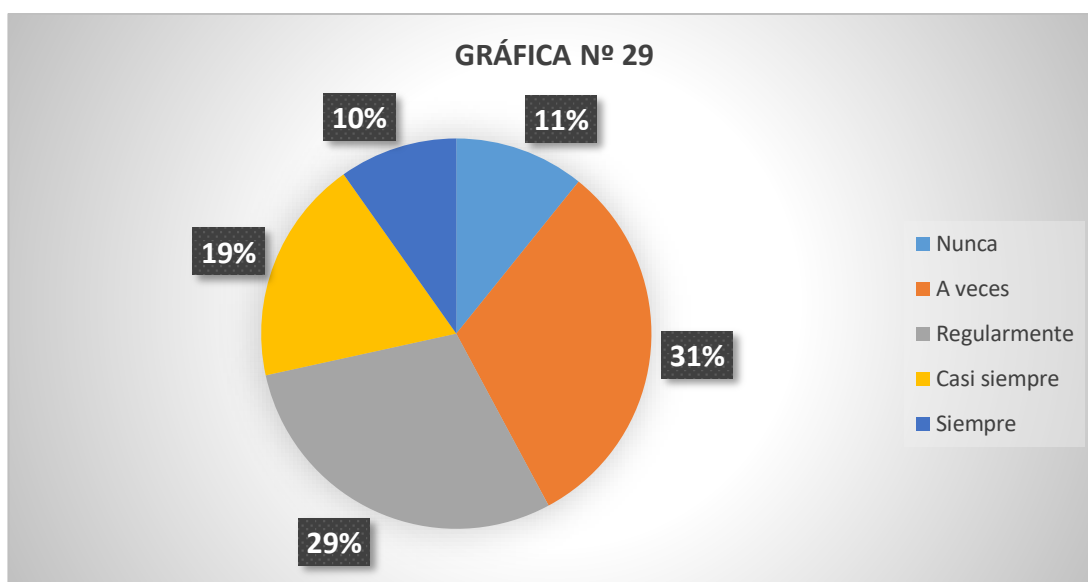


TABLA N° 30

¿Sus compañeros son amables y siempre colaboran con usted?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	5	5	5	5
A veces	22	27	21	26
Regularmente	21	48	21	47
Casi siempre	37	85	36	83
Siempre	17	102	17	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Como se puede observar la tabla muestra que el 36% de involucrados en el estudio, establecen que Casi Siempre sus compañeros son amables y de acuerdo sus posibilidades colaboran para cumplir a cabalidad con su trabajo, el 21% de encuestados aprecian de Regular la cortesía, amabilidad y espíritu de colaboración de parte de los compañeros de trabajo, en cambio otro 21% de trabajadores inmersos en la problemática establecen que A veces sus compañeros colaboran con ellos para cumplir con las exigencias laborales, por otro lado el 17% señala que Siempre exista la predisposición de sus compañeros para colaborar de forma mutua cuando se requiere algún apoyo que permita cumplir con eficacia la actividad o tarea asignada y el 5% indica que Nunca existe la amabilidad y colaboración entre compañeros de trabajo, cada uno asume la responsabilidad por la función asignada.

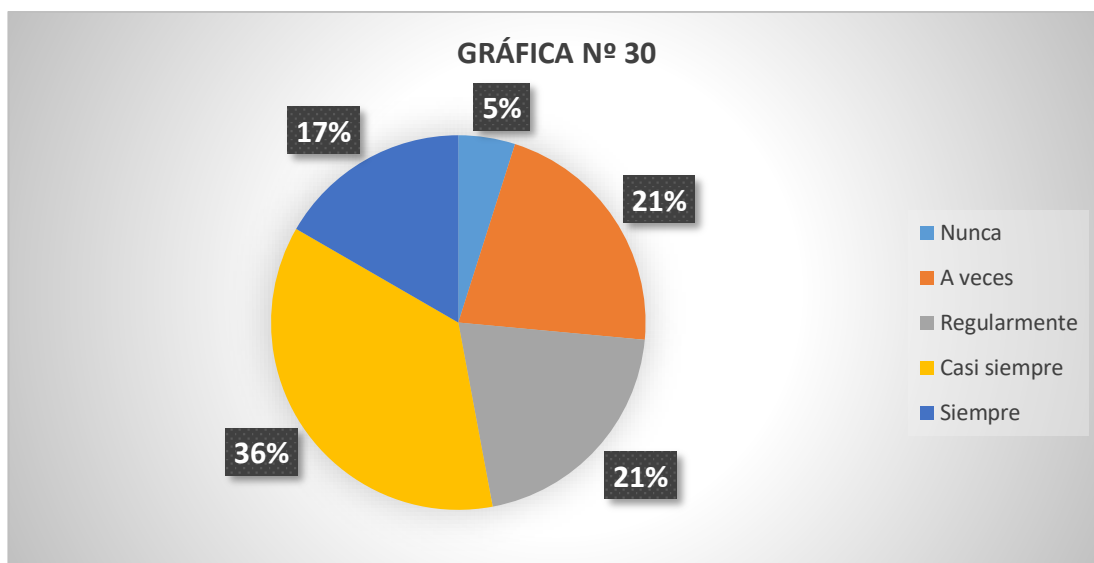


TABLA N° 31

¿Se siente satisfecho con su trabajo?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	3	3	3	3
A veces	18	21	18	21
Regularmente	14	35	14	35
Casi siempre	32	67	31	66
Siempre	35	102	34	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Los resultados muestran que el 34% Siempre está satisfecho con su trabajo y el 31% considera que Casi Siempre su trabajo le brinda bienestar; en ambos casos expresan que ello se debe a las facilidades, condiciones y estabilidad laboral, que conlleva a un desarrollo oportuno a nivel institucional y personal; asimismo el 18% expresa que A veces se sienten satisfecho con su trabajo, debido a la confiabilidad que tienen sus jefes por la labor realizada, en tanto que el 14% considera su satisfacción como Regular por los constantes cambios que se suscitan en la Administración pública del

Poder Judicial y un 3% de trabajadores Nunca están satisfechos con su trabajo, por la falta de interés de parte de sus jefes para mejorar las cosas, resaltando en ellos la predisposición por aprender cada día más.

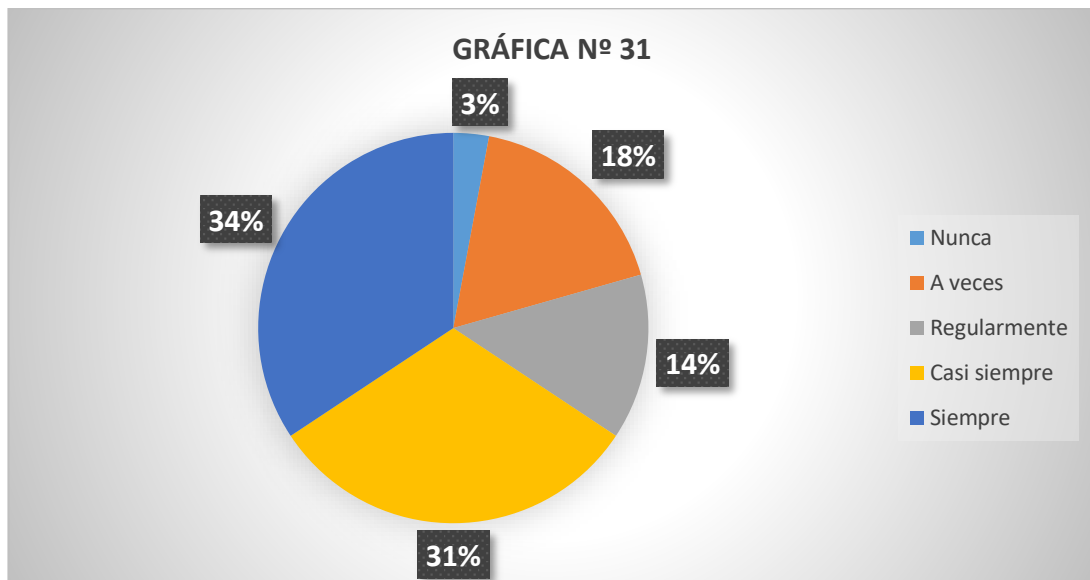


TABLA N° 32

¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	17	17	17	17
A veces	8	25	8	25
Regularmente	16	41	16	41
Casi siempre	37	78	36	77
Siempre	24	102	23	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

En la medida que la ubicación del trabajador sea por vocación y capacidad; el 36% responde Casi siempre disfruta con su trabajo, asimismo el 23% manifiesta que Siempre están contentos con lo que hacen a pesar de las

rotaciones, se le ha ubicado en puestos por capacidad, conocimiento, creatividad y experiencia, en tanto el 17% considera que Nunca le han asignado cargos según capacitación y destrezas, por lo consiguiente trabajan con el propósito de mantener el puesto, tratando de hacer lo mejor que pueden; en cambio el 16% de trabajadores integrantes de la muestra de estudio aprecia como regular la satisfacción al realizar las tareas encomendadas y el 8% señala que A veces disfruta mucho por lo que hace, dada la naturaleza de la actividad cumplida.

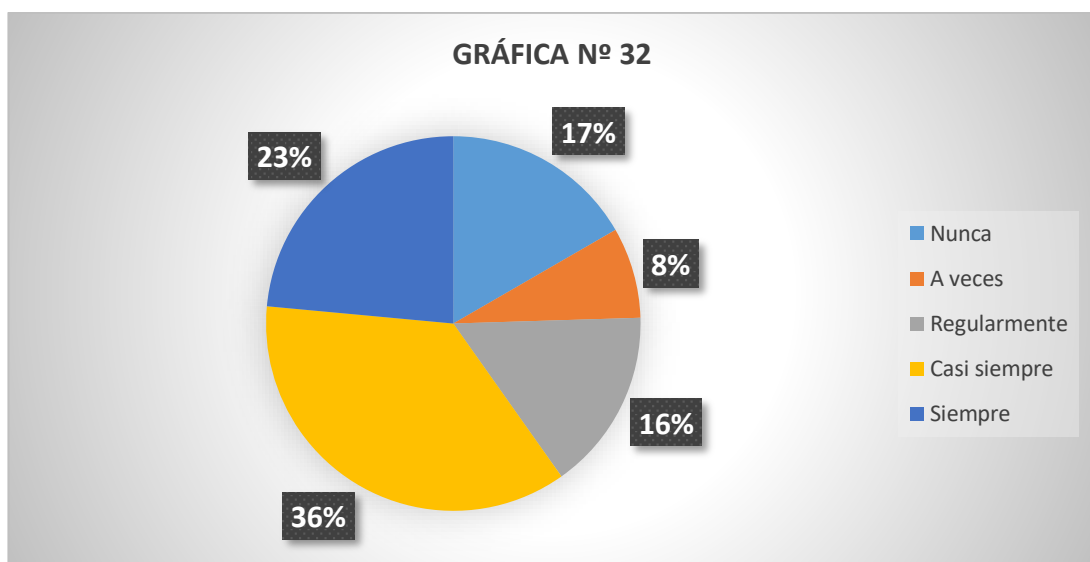


TABLA Nº 33

¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?

RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	11	11	11	11
A veces	24	35	23	34
Regularmente	18	53	18	52
Casi siempre	25	78	24	76
Siempre	24	102	24	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Las opiniones y criterios del trabajador reflejan la situación del clima organizacional y satisfacción laboral en el Poder Judicial de Ica. Por lo consiguiente, el 48% expresa que Casi Siempre (24) y Siempre (24) sus jefes valoran el esfuerzo y capacidad para cumplir con la función asignada, por su parte el 23% señala que los jefes A veces valoran el trabajo, dada la eficiencia y eficacia para realizarlo; asimismo el 18% de servidores inmersos en el estudio, consideran como Regular la predisposición de los jefes para reconocer el esfuerzo del trabajador, teniendo en cuenta el nivel de decisión y jerarquía que tienen y un considerable 11% manifiesta que ellos se limitan a cumplir con su labor, porque en el centro de trabajo Nunca se les valora, motiva e incentiva por el esfuerzo que realizan para cumplir con su tarea.

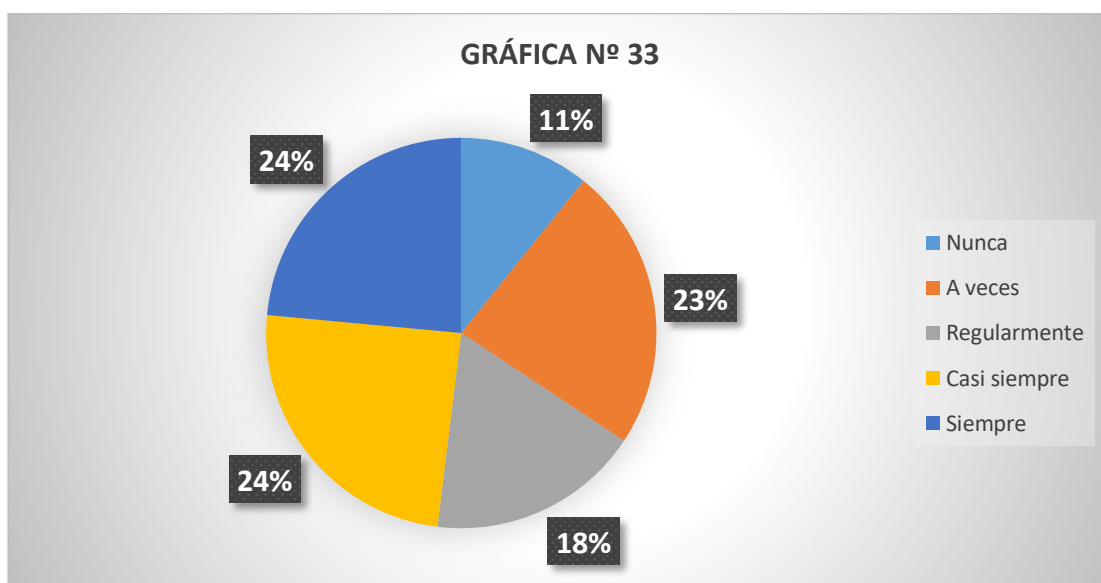


TABLA N° 34

¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?

RESPUESTAS	f₀	F_a	h%	H%
Nunca	10	10	10	10
A veces	11	21	11	21
Regularmente	21	42	21	42
Casi siempre	33	75	32	74
Siempre	27	102	26	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Considerando las características de las personas que determinan su conducta y comportamiento; el 32% establece que Casi Siempre su trabajo se relaciona con su personalidad que lo diferencia de otros compañeros en cuanto al cumplimiento y eficiencia laboral, asimismo el 26% aprecia que Siempre el trabajo realizado y los que viene efectuando se relación a su personalidad, dada la disciplina, responsabilidad, amabilidad y oportunidad que resaltan en el cumplimiento de su función. En cambio, el 21% considera como Regular la adecuación del trabajo realizado a su personalidad, el 11% manifiesta que A veces las tareas realizadas se adecuan a su personalidad, resaltando en ellos responsabilidad en el trabajo y el 10% señala que Nunca le asignan labores en relación a su personalidad.

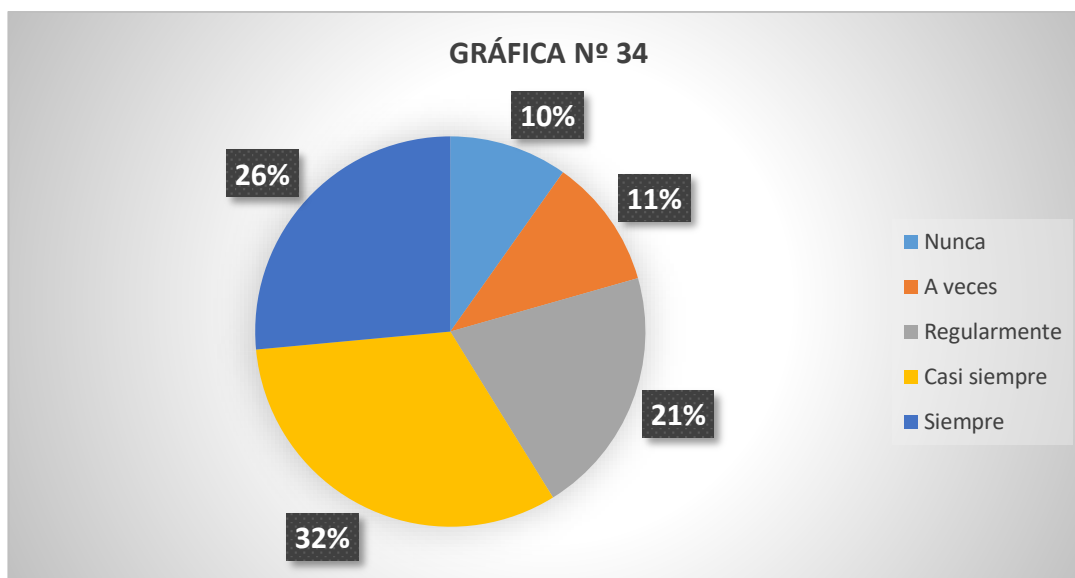


TABLA N° 35

¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?

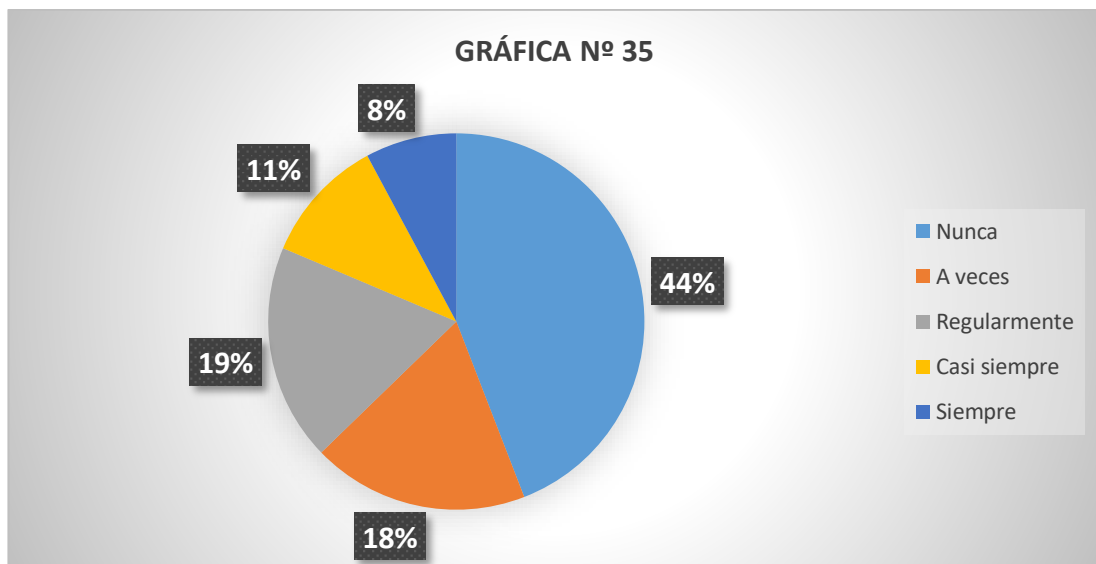
RESPUESTAS	f ₀	F _a	h%	H%
Nunca	45	45	44	44
A veces	19	64	18	62
Regularmente	19	83	19	81
Casi siempre	11	94	11	92
Siempre	8	102	8	100
	102		100	

Fuente: Datos de la encuesta.

Elaboración propia de la Investigadora.

Los resultados muestran que el 44% de trabajadores involucrados en el estudio expresan que la institución Nunca valora su trabajo ni les brinda oportunamente el ascenso correspondiente; por otro lado el 19% de colaboradores responden que Regularmente el centro de trabajo valora o reconocen su trabajo y periódicamente brindan promociones a los distintos niveles organizacionales; en cambio el 18% considera que A veces la

entidad valora su trabajo de acuerdo a disponibilidad presupuestal y normatividad, por su parte el 11% señala que Casi Siempre el centro laboral valora su trabajo y otorga oportunidades de ascenso; y el 8% está satisfecho porque su institución valora su trabajo y brinda frecuentemente el ascenso o promoción al nivel inmediato superior; para ello los trabajadores tienen que estar permanentemente capacitándose para realizar con eficiencia su trabajo.



6.2. Discusión de resultados.

Considerando los resultados arribados en cuanto al Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019; se tiene diversidad de opiniones y puntos de vista; en cuanto a composición o estructura a nivel del Poder judicial de Ica, solo el 31% considera las reglas, políticas o lineamientos como regular para realizar bien el trabajo; por su parte el 29% califica como regular la ejecución de tareas para el logro razonable de metas establecidas; en tanto que el 32% aprecia que Casi Siempre tienen libertad para cumplir con la función asignada dentro del marco de la normatividad que rige su accionar en el Poder Judicial, lo que justifica que en promedio solo el 29% manifieste tener regular iniciativas propias al cargo o función asignada; todo ello indica calificar de regular la autonomía en el trabajo en relación al clima organizacional en la entidad materia de estudio.

Por lo consiguiente, en cuanto a las relaciones interpersonales en promedio el 37% señala de regular la ayuda, apoyo y comunicación entre ellos; asimismo es oportuno resaltar que el 39% aprecia que la remuneración percibida por el trabajo o esfuerzo realizado es Regular, lo que permite satisfacer prioritariamente sus necesidades básicas. En cuanto a la identidad en el trabajo, en promedio el 40% considera sentirse parte de la entidad y disfrutar en su trabajo, lo que conlleva a determinar que la entidad de estudio debe establecer mejores condiciones de trabajo, con la intención de optimizar el clima organizacional y por ende la satisfacción y bienestar del trabajador.

Entonces, los resultados indican que en promedio el 33% de trabajadores están casi siempre satisfechos, ya que las reglas, procedimientos, políticas de comunicación, motivación, desarrollo, recompensa, reconocimiento, socialización, entre otros aspectos les permiten hacer bien las cosas, incluyendo para ello el apoyo de los jefes, pero es necesario precisar que, para lograr el desarrollo de la entidad y del trabajador en su conjunto se debe mejorar todos los aspectos mencionados anteriormente que contribuyan a maximizar el clima organizacional y satisfacción laboral, siendo extensiva a la totalidad del recurso humano inmerso en la problemática.

En efecto, los resultados arribados según procesamiento de los datos se corroboran con la comprobación estadística de la hipótesis, a un 95% de confiabilidad y margen de error o significación del 5%, en la cual se establece que: El Clima Organizacional influye directamente en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019; por lo que dicha afirmación se justifica en el resultado obtenido de 1352.34 que supera al valor crítico de 164.20 lo que permite rechazar la hipótesis nula.

Por su parte, los resultados arribados en las hipótesis específicas, tales como: El Clima Organizacional incide significativamente en la Motivación laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019, se llegó al resultado de 321.31 frente al valor crítico de 69.8. En tanto, en la hipótesis: El Clima Organizacional influye directamente en las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019 se obtuvo como resultado

320.03 que supera al valor crítico de 74.46 y en la Hipótesis: El Clima Organizacional influye significativamente en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019, se llegó a un valor de 397.05 que supera al valor crítico de 69.8 acorde a los grados de libertad correspondiente; motivo por el cual, dado los resultados se rechazan las hipótesis nulas pertinentes.

Por tales razones, los hechos se confirman dados los resultados de los antecedentes a nivel Internacional, Nacional y Locales, en los que se estipulan que el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral es de nivel medio, de relación significativa, entre otros criterios y a la vez indican que las organizaciones de estudio tienen que tomar en cuenta la motivación, aspectos ambientales, condiciones de trabajo, comunicación, evaluación del desempeño, etc, para mejorar el clima organizacional y la satisfacción del trabajador.

CONCLUSIONES

En función a los resultados, comprobación estadística de las hipótesis y de acuerdo a los objetivos de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe influencia directa y significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, correspondiente al año 2019 en cuanto a la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa por el esfuerzo realizado e identidad institucional.
- ✓ Existe una incidencia significativa entre el Clima Organizacional y la Motivación laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019; hecho que se justifica con los resultados de las tablas donde el trabajador considera la motivación como regular, casi y siempre respectivamente; ya que disfrutan con el trabajo realizado, acorde a responsabilidad, capacidad y personalidad para cumplir con la tarea o función asignada.
- ✓ Existe una relación directa entre el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede principal de Ica, año 2019; existiendo de forma regular, casi y siempre confianza, amabilidad, trato justo con sus compañeros y jefes; además de las opiniones para tomar decisiones en bien del compañero y el centro laboral.
- ✓ Existe influencia significativa entre el Clima Organizacional y los incentivos laborales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial sede

principal de Ica, año 2019; considerando como regular el salario y la totalidad de ingresos percibido por el trabajo realizado, que permite satisfacer necesidades básicas y personales, a pesar de ello indican que falta de valoración al esfuerzo realizado y oportunidades de ascenso o promoción en el trabajo.

RECOMENDACIONES

En cuanto a la problemática investigada, resultados arribados y conclusiones se sugiere lo siguiente:

- ✓ Las autoridades y funcionarios del Poder Judicial, sede principal de Ica, deben poner mayor énfasis en la estructura del cargo, autonomía según nivel de responsabilidad, recompensa e identidad para maximizar la satisfacción del trabajador, cuya consecuencia se refleje en el desarrollo de la entidad, para brindar un servicio de calidad de forma oportuna a los requerimientos de la población usuaria.
- ✓ En cuanto al Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores del Poder Judicial de Ica; las autoridades de turno deben elaborar e implementar programas de motivación y bienestar social, con el propósito de que el trabajador se identifique con su labor e institución, mejorando las relaciones interpersonales y comunicación entre compañeros y jefes.
- ✓ Los responsables del Poder Judicial de Ica, deben considerar que el buen Clima organizacional depende mucho del accionar del trabajador y políticas institucionales, por lo que es prioridad realizar un diagnóstico y evaluación del desempeño para conocer debilidades y fortalezas del trabajador, de tal forma que se pueda elaborar e implementar programas de capacitación, luego brindar oportunidades de ascenso o promoción por resultados y al mismo tiempo establecer de forma permanente el reconocimiento por el esfuerzo realizado.

- ✓ Para un adecuado clima organizacional y satisfacción del trabajador se deben mejorar las condiciones de trabajo, brindando comodidad y bienestar en relación a la función asignada; enfatizando el trabajo en equipo, productividad y competitividad laboral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Arbaiza, L. (2010). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. (1ª ed.). (p. 181, 182, 183)
2. Brunet, L. (2011). (p. 20)
3. Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. (8a ed.). México: Mc Graw Hill. (p. 58)
4. (Idalberto Chiavenato) Administración de Recursos Humanos-El capital humano de las organizaciones-décima edición-2017. P. 49.
5. Chiavenato, Idalberto. Administracao nos novos tempos, Rio de Janeiro, Elsevier, 2004, p.172-173.
6. Chiavenato, Idalberto. Comportamiento organizacional, op.cit, pp. 121-122
7. Griffin, Morhead, (2010). Comportamiento Organizacional. (9a. ed.). México CENGAGE Learning. (p. 472)
8. Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional. (1a ed.). México: Editorial Mc Graw- HILL. (p. 142, 144)
9. PÉREZ TENAZOA, Néstor y RIVERA CARDOZO, Pedro (2015), realizo en Iquitos –Perú, la investigación titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013
10. Pintado, E.A. (2011). Generalización y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.).

11. Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (13a. ed.) México: PEARSON.
12. Rodríguez, y otros, (2011). Clima organizacional y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño, revista de la Universidad Talca, Chile.
13. TORRES SARAVIA, Cesar T (2017), realizo en Ica – Perú, la investigación titulada Clima laboral y su impacto en el rendimiento de logros y metas Institucionales de la “Unidad de Gestión Educativa Local Julcán” – 2017(p. 1 repositorio Universidad Autónoma de Ica)

INTERNET

- ✓ <file:///C:/Users/Seven/Downloads/491-Texto%20del%20art%C3%ADculo-480-1-10-20170405.pdf> (2013), ROJAS MARTINEZ, Claudia, realizo en Colombia, la investigación titulada satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas, 13 de agosto de 2019 ROJAS MARTINEZ, Claudia (2013).
- ✓ <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/SUSANA-EULALIA-GARCIA-ROMERO.pdf> (2009), DIAGNÓSTICO DE LA RELACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, 13 de agosto 2019.
- ✓ <https://core.ac.uk/download/pdf/154581127.pdf> (2017), Mgtr. Vallejos Patiño, María I (2017), realizo en Perú, la investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017, referenciado el 13 de agosto de 2019.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera influye el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la influencia que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El Clima Organizacional influye directamente en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL V.I</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura ✓ Autonomía ✓ Relaciones interpersonales ✓ Recompensa ✓ Identidad
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿De qué manera incide el Clima Organizacional en la motivación de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019? ✓ ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019? ✓ ¿Cómo influye el clima organizacional en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Motivación de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019 ✓ Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019 ✓ Determinar la influencia del Clima Organizacional en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Clima Organizacional incide significativamente en la Motivación laboral de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019 ✓ El Clima Organizacional se relaciona directamente con las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019 ✓ El Clima Organizacional influye significativamente en los incentivos laborales de los Trabajadores Administrativos del Poder Judicial de Ica, sede principal año 2019 	<p>SATISFACCIÓN LABORAL V.D</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación Laboral ✓ Relaciones interpersonales ✓ Incentivos Laborales

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
ESCUELA DE POSGRADO
TESIS
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL DE ICA, SEDE PRINCIPAL AÑO 2019”

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca del “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL DE ICA, SEDE PRINCIPAL AÑO 2019”. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad; lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Le agradezco por anticipado su colaboración.

GRACIAS

Marque con una “X” en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes:

Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CLIMA ORGANIZACIONAL

	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?					
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?					
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?					
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?					
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?					
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?					
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?					
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?					
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?					

11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?					
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?					
13	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?					
14	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?					
15	¿Cuenta con un trato justo por parte de su jefe?					
16	¿Cree usted que la remuneración recibida está acorde con la función que cumple?					
17	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?					
18	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?					
19	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?					
20	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?					
21	¿Se siente parte de esta institución?					
22	¿Considera importante su contribución en esta institución?					
23	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?					
24	¿Disfruta usted trabajar en la institución?					

SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
25	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?					
26	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?					
27	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?					
28	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?					
29	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?					
30	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?					
31	¿Se siente satisfecho con su trabajo?					
32	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?					
33	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					
34	¿Cree Usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?					

35	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
----	---	--	--	--	--	--

**TABLA RESUMEN SEGÚN VARIABLES
CLIMA ORGANIZACIONAL**

REGIMEN LABORAL 276, 728, CAS										
INDICADORES	NUNCA		A VECES		REGULARMENTE		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
ESTRUCTURA 1-5	15	3%	116	23%	148	29%	140	27%	91	18%
AUTONOMÍA 6-9	38	10%	61	15%	91	22%	99	24%	119	29%
RELACIONES INTERPERSONALES 10-15	70	11%	137	22%	160	26%	156	26%	89	15%
RECOMPENSA 16-20	230	45%	116	23%	105	20%	29	6%	30	6%
IDENTIDAD 21-24	16	4%	35	9%	69	17%	124	30%	164	40%

SATISFACCION LABORAL

CALCULO POR EDAD										
REGIMEN LABORAL: 276, 728, CAS										
INDICADORES	NUNCA		A VECES		REGULARMENTE		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTORES EXTRINSECOS 25-30	69	11%	147	24%	186	31%	142	23%	68	11%
FACTORES INTRINSECOS 31-35	86	17%	80	16%	87	17%	139	27%	118	23%



Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

Overall Similarity: **17%**

Date: Oct. 17, 2020

Statistics: 3005 words Plagiarized / 18071 Total words

Remarks: Low similarity detected, check your supervisor if changes are required.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL PODER JUDICIAL DE ICA - AÑO
2019"

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

MARÍA ISABEL CAVERO TANG

ASESOR

DR. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS Y MEDIO
AMBIENTE

ICA-PERÚ

2020