



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Post Grado

MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Mención Gestión Pública

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO
SEDE PACHITEA, PERIODO 2016.**

Autor

DANIEL ANGEL PAJUELO VILLANUEVA

Asesor

DR. RICHARD MICHEL MARIN SEVILLANO

Huánuco – Perú

2016

DEDICATORIA

*Esta tesis va dedicada a
Dios, que me ha dado la vida y fortaleza
para terminar este proyecto de investigación y
a mi querida y maravillosa mamá, papá y hermana.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad de Huánuco “mi alma mater”, y a su prestigiosa escuela de Post Grado, en todo momento percibí su apoyo y buena gestión. Asimismo, otorgo mi eterno agradecimiento a todos mis docentes.

En tercer lugar, tengo que agradecer enormemente a mi asesor, por su tiempo y dedicación en la mejora constante de mi trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tipo tesis, para optar al grado académico de magister en Gestión Pública titulado: Clima Organizacional en la Calidad de Servicio de la corte superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea, periodo 2016, se desarrolló en los meses de julio, agosto y setiembre del presente año, en la muestra compuesta por toda la población del personal que laboran en la corte superior de justicia, 13 personas, desde jueces, asistentes judiciales, especialistas de audiencia, asistentes de informática y secretarías. El objetivo principal consistió en determinar la relación que ejerce el clima organizacional en el nivel o calidad de servicio que la corte ofrece a sus usuarios. Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, se pudo aplicar la prueba de correlación R de Pearson, por medio del software estadístico SPSS, el dato que se obtuvo ($r = 0.00$) fue un valor inferior al nivel de significancia ($n = 0.05$), por lo tanto, se puede demostrar que las variables (independiente = clima organizacional) y (dependiente= calidad de servicio) guardan una relación positiva y directa. Por ende, al tener un mejor clima organizacional, el servicio proporcionado por esas personas, va ser mejor.

Por medio del procesamiento estadístico de la información, se puede conocer que un 30.8% de los trabajadores, manifiesta que está totalmente de acuerdo que dentro de la corte se cuenta con independencia y autonomía para realizar las labores encomendadas y que un 15.4% está de acuerdo que las normas y reglas de convivencia internas son las correctas. Por otra parte, el 52.5% de los usuarios que acuden a la corte expresan que están en desacuerdo que al momento de ingresar a la corte son recibidos con un saludo cordial y que un 26.3% está de acuerdo que al momento de realizar algún trámite se recibe una atención adecuada. Luego de varios meses, en que se estuvo interactuando y analizando la realidad situacional de la corte superior, se pudo percibir ciertos inconvenientes y problemas que tan solo se originan por creencias preconcebidas de las personas; o por mal entendimientos, lo que ocasiona que dentro de las labores diarias, la comunicación interpersonal en las oficinas sea mínima, repercutiendo negativamente en el servicio que se le brinda al usuario.

Palabras Clave: Clima Organizacional, calidad de Servicio, Liderazgo.

ABSTRACT

The present research work, thesis type, to opt for the academic degree of magister in Public Administration titled: Organizational Climate in the Quality of Service of the superior court of Justice of Huánuco Sede Pachitea, period 2016, was developed in the months of July, August and September of this year, 13 people from judges, judicial assistants, hearing specialists, computer assistants and secretaries, in the sample composed of all the personnel working in the upper court of justice. The main objective was to determine the relation that the organizational climate exerts in the level or quality of service that the court offers its users. Once the data collection instruments were applied, the Pearson R correlation test could be applied through the SPSS statistical software, the data obtained ($r = 0.00$) was lower than the level of significance ($n = 0.05$), Therefore, it can be shown that the variables (independent = organizational climate) and (dependent = quality of service) have a positive and direct relationship. Therefore, having a better organizational climate, the service provided by these people, will be better. Through the statistical processing of information, it can be seen that 30.8% of the workers state that they fully agree that within the court there is independence and autonomy to carry out the tasks entrusted and that 15.4% agree That the norms and rules of internal coexistence are correct. On the other hand, 52.5% of the users who go to court express that they disagree that at the time of entering the court they are greeted with cordial greetings and that 26.3% agree that at the moment of making a process Receives proper attention. After several months, during which the situational reality of the superior court was interacting and analyzing, it was possible to perceive certain inconveniences and problems that only originate by preconceived beliefs of the people; Or for misunderstandings, which causes that within the daily tasks, the interpersonal communication in the offices is minimal, impacting negatively on the service that is offered to the user.

Key Words: Organizational Climate, Quality of Service, Leadership.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.....	7
1.2. Formulación del problema de investigación.....	9
1.3. Objetivo general.....	10
1.4. Objetivos Específicos.....	10
1.6. Trascendencia de la investigación.....	10

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Bases Filosóficas.....	27
2.4. Definiciones Conceptuales.....	27
2.5. Sistema de Hipótesis.....	28
2.6. Operacionalización de variables.....	28

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación.....	30
3.2. Población y Muestra.....	31
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados.	37
---------------------------------------	----

CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Verificación o contrastación de las hipótesis.....	61
5.2. Discusión.....	64

CONCLUSIONES.....	66
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	68
-----------------------------	-----------

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	70
--------------------------------------	-----------

ANEXOS.....	72
--------------------	-----------

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La Corte Superior de Justicia de Huánuco – Sede Pachitea se encargan de recibir una infinidad de quejas, delitos e infracciones en lo relacionado al derecho civil, derecho penal, derecho laboral y/o familiar. Lamentablemente, el servicio recibido por los trabajadores jurisdiccionales, muchas veces no es del total agrado de las personas, ya que efectúan un trato descortés, desinteresado. Lo que genera que la imagen institucional se vea altamente perjudicada.

Dentro de una institución pública, como la Corte Superior de Justicia de Huánuco – sede Pachitea, al igual que en todo tipo de empresa, diariamente se realizan una serie de actividades y procesos por su personal administrativo y/o judicial. La Corte Superior de Justicia sede Pachitea, actualmente cuenta con dos locales que a continuación se detalla:

-Modulo del nuevo código procesal penal y también juzgado de paz letrado, cuya dirección se encuentra en la esquina de los jirones Espinar y Pachitea referencia segundo piso del auditorio municipal; y el juzgado mixto y juzgado penal liquidador transitorio, en el jirón Grau s/n - referencia frente al cementerio local.

Las personas acuden en su gran mayoría a la Corte Superior de Justicia sede Pachitea para realizar los siguientes trámites:

- Consulta de estados sobre sus expedientes.
- Ubicación de orden y captura.
- Consulta sobre audiencia.
- Consulta sobre notificación y/o demanda.
- Consultas con el juez.
- Personas iletradas realizan consultas sobre el mal entendimiento de audiencias.

Estas consultas se pueden dar por la misma persona, el padre de familia o algún apoderado que acuda en lugar del imputado sobre sus expedientes.

Los problemas relacionados a la calidad de servicio, están directamente relacionados con el mal clima laboral que se vive dentro de los ambientes de la entidad. Se percibe mucha envidia y rencor dentro de los compañeros de trabajo, ya sea por el cargo o mayormente por el sueldo. Lo que siempre se escucha es la siguiente expresión: “si la otra persona gana más, porque tendría que hacer sus labores”, ya que no me competen. Con lo cual se percibe la existencia de grupos aislados y distantes entre personas de la misma área. Así mismo, no existe confianza entre las personas. Todo documento que se entrega a otra persona, tiene que ser realizado previa entrega de cargo a raíz de la alta desconfianza que existe entre compañeros. En varias ocasiones, las personas cogen materiales logísticos de sus propios compañeros y no son capaces de devolver a su propietario, en otras ocasiones sucede lo mismo con los materiales personales, como por ejemplo las memorias usb, discos portátiles y discos duros portátiles.

No existe solidaridad entre colegas, si un compañero está enfermo, los demás esperan a que este regrese para que puedan reanudar sus actividades, a pesar de que solo falte algunos detalles insignificantes, que muy bien pueden ser completados por otras personas.

Existe un gran descontento en los colaboradores, por la nula presencia de capacitaciones. Prácticamente no existen capacitaciones trimestrales o mensuales, todo se realiza exclusivamente en la sede central, que es la corte superior de justicia de Huánuco y con respecto a las sedes ubicadas en las distintas provincias no existe autorización para que los funcionarios o trabajadores puedan viajar los días particulares a la capital de departamento, que es precisamente cuando se realizan las capacitaciones. Además, se percibe demasiada inseguridad laboral, ya que hay personas que no están nombradas, por ende desconocen si al término de su contrato seguirán laborando.

Por último, el bajo respeto inter-personal es un hecho que se evidencia cotidianamente. Mayormente algunos trabajadores no saludan a las personas que vienen a revisar sus casos, o no saludan a sus compañeros de trabajo. Muchas veces no dan las gracias al momento que se le ayuda en algún problema laboral.

Para ello, es vital que se realice adecuadamente el correcto direccionamiento, instrucción y entrenamiento a los trabajadores de todas las áreas. Para así evitar los siguientes inconvenientes:

a) Inadecuado estilo de liderazgo propiciado por el Juez Supernumerario del Juzgado Mixto y Unipersonal del nuevo código (Juez Decano) b) Inconvenientes objetivos organizacionales, a raíz de que muchos de los trabajadores no conocen que es lo esperado de su actuación dentro de la organización. c) Inexistente claridad en las funciones y/o obligaciones. d) Inadecuado clima organizacional. e) Mínimo reconocimiento y motivación, por más que un miembro de la organización se esfuerce por hacer un excelente trabajo. Es por ello, que la presente investigación centra su foco de análisis en las personas, particularmente en los colaboradores de la Corte Superior, como punto de quiebre para conseguir resultados asombrosos por medio del cumplimiento de tareas de una manera sinérgica.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

-¿Cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016?

1.2.1 Problemas Secundarios

-¿Cómo influye la autonomía personal de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio?

-¿Cómo influyen las relaciones interpersonales de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio?

-¿Cómo influye la estructura organizacional de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio?

-¿Cómo influye el ambiente físico de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio?

-¿Cómo influye el liderazgo gerencial de la corte superior de justicia de Huánuco sede Pachitea en la calidad de servicio?

1.3. Objetivo general

-Demostrar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016.

1.4. Objetivos específicos

-Determinar cómo influye la autonomía personal de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio.

-Establecer cómo influyen las relaciones interpersonales de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea repercute en la calidad de servicio.

-Definir cómo influye la estructura organizacional de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio.

-Determinar cómo influye el ambiente físico en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016.

-Determinar cómo influye el liderazgo gerencial de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio.

1.5. Trascendencia de la investigación

La investigación resulta de mucha trascendencia o importancia según los siguientes 3 aspectos:

-Teóricamente: Se va investigar y profundizar en temas de interés actual como lo son el clima organizacional y la calidad de servicio que se proporciona a los usuarios.

-Técnicamente: Se va aportar con la mejora del trabajo y/o procedimientos de la Corte Superior, ya que se va realizar sesiones prácticas con los trabajadores.

-Académicamente: Todos los temas, conceptos pueden ser utilizados y dentro de las sesiones de clase de la Universidad y la Unidad de Pos Grado de la Facultad de Ciencias Empresariales.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

a) A. Azabache & G. Robles (2012). Aplicación de la metodología de Sistemas blandos a una Institución educativa. Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. La tesis argumenta la importancia de la educación para las personas; al mostrar que los resultados de exámenes y evaluaciones realizadas en el país no son lo óptimo. Nos dice que por medio de la metodología de los sistemas blandos podrá darse solución al problema no estructurado de la falta de interés en la educación de la I.E “Semillitas del futuro” e incentivar mucho más a los estudiantes de este centro educativo para que despierten el deseo de investigar y aprender más por propia cuenta.

b) Farfán, C. (2015). “La gestión del servicio como Propuesta de mejora para la Satisfacción de clientes caso: museo San francisco de lima”. Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. Las conclusiones de la presente investigación son las siguientes: Primera. El Museo de San Francisco de Lima tiene necesidades particulares que merecen ser atendidas de acuerdo a su realidad y necesidad. La gestión del servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el museo San Francisco de Lima.

2.2. Bases teóricas

a) **Clima organizacional:** Dilts, R. (2003) indica que el Clima Organizacional es un tema de vital importancia en la nueva Gerencia moderna y también para todas las organizaciones, las cuales buscan un mejor desarrollo y mejoramiento continuo del ambiente de la organización, logrando de esta manera mejorar la productividad, sin dejar de pensar en el recurso humano.

También se entiende como cualidad o propiedad del ambiente organizacional, las cuales perciben y experimentan cada miembro que se encuentra dentro de la organización, y que influyen en su comportamiento. En consecuencia entonces diremos que para que un trabajador pueda desempeñarse de la mejor manera, debe sentirse bien

consigo misma y todo lo que gira o está a su alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Un buen o mal clima Organizacional va a influir positiva o negativamente dentro de la Organización, definidas por la percepción que tiene cada miembro de la organización, Entre las consecuencias positivas podemos nombrar los siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación de personal, satisfacción, adaptación, motivación. Innovación, etc.

Además, Arnold J.(2009) establece que el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para toda empresa es importante poder medir y conocer el buen clima organizacional, ya que todo esto va impactar significativamente en los resultados.

Numerosos estudios indican que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño. La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los empleados de la organización, o de algún área específica dentro de la misma organización de lo que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables e dos partes: la primera es la del clima organizacional que existe en la actualidad, y la otra, el clima organizacional como debería de ser en un futuro.

La distancia que existe entre ambas es de gran utilidad para poder diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

b) Características del clima organizacional: Dilts, R. (2003) indica que existe nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

b.1. Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización ya sea reglas, tramites, tc. Las que desarrollan en su trabajo diariamente.

b.2. Responsabilidad: Es la autonomía de los empleados al momento de tomar decisiones en su trabajo.

b.3. Recompensa: Corresponde al premio por realizar un buen trabajo y de esa manera contribuir al bien de la organización.

b.4. Desafío: Corresponde al sentimiento de competir o de asumir retos que te ayuden a mejorar como profesional y de esa manera adquirir nuevos conocimientos y resolver cualquier problema que se presente posteriormente.

b.5. Relaciones: Es la Interacción que se tiene con los mismos trabajadores o también los Jefes para de esa manera lograr tener un ambiente pleno y grato.

b.6. Cooperación: Es el espíritu de ayuda , apoyo mutuo de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

b.7. Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

b.8. Conflictos: Es cuando no se llega a un acuerdo común o al no ceder con justa razón genera incomodidad en ambas partes ya sea entre empleados o entre empleado y cliente, pero mayormente es causado por el egoísmo, por otra parte muchas veces los que generan esto son los mismo Jefes que tiene aires de grandes, son arrogantes y esto impide lograr alcanzar los objetivos.

b.9. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los

comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

c) Comunicación: Heinz, H. (2004) expresa que la existencia de una correlación entre la confianza y la cooperación para caracterizar los niveles de comunicación. Una comunicación defensiva se caracteriza por la baja confianza y la baja cooperación entre las personas, en ella hay una actitud autoprotectora y a menudo un lenguaje legalista que califica las alternativas y estipula cláusulas para la huida en caso de que las cosas salgan mal. La comunicación respetuosa es propia de personas maduras, se respetan entre sí, pero quieren evitar la posibilidad de confrontaciones desagradables, de modo que se comunican con diplomacia, aunque no con empatía. Cuando hay alta confianza y alta cooperación, se logra la sinergia en el grupo gracias a la comunicación efectiva y se estimula la creatividad. De acuerdo con diversos autores, la comunicación es un elemento clave para lograr un buen clima organizacional y además puede incidir en el logro de los objetivos propuestos para la empresa.

d) Calidad de servicio: Según Madrigal, B. (2005), La calidad en el servicio es una metodología que aplica toda las organizaciones privadas, públicas y sociales implementadas para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, sino también que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias. Esta metodología analiza las

siguientes dimensiones: Accesibilidad, Comunicación, Competencia, Cortesía, Credibilidad, Confiabilidad, Velocidad de Respuesta, Seguridad, Tangibles, Entender, conocer al cliente.

Satisfacción al cliente: La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio, estos a su vez deben cumplir con las expectativas que el usuario requiera. La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, mientras la satisfacción es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio.

d.1. Satisface a todos y cada uno de tus Clientes: Deberás asegurarte que cada cliente que entra en tu negocio tenemos como empres cumplir sus necesidades, expectativas y deseos.

d.2. Deja tu vida personal en casa: Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en los que queremos escondernos bajo la tierra. El cliente que entra en tu negocio no tiene idea de los problemas o preocupaciones que tiene el empleado y muchas veces el cliente se ve afectado por ese mal comportamiento o desquite que tienen los empleados, la cual genera una mala imagen de nosotros y también de la propia empresa, por lo tanto no debemos mezclar los problemas familiares o de cualquier índole con el trabajo.

d.3. No te concentres en unicamente ventas: Se debe involucrar on las necesidades del cliente lo que requiere explotar sus necesidades más importantes.

d.4. Saluda a cada Cliente: Sin importar si el negocio está lleno o hay bastante acogida, todo cliente debe ser tratado con respeto esto implica saludar siempre cordialmente.

d. 5. No califiques a los clientes por su apariencia: Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en tu negocio, no cometes el error de creértelo. No juzgar al cliente simplemente por su apariencia.

d.6. Deja que el Cliente tenga su propio espacio: No siempre todos los clientes van a ser amables y abiertos desde el comienzo sino también pueden estar molestos y amargados

d.7. No interrumpas, aprende a escuchar: No interrumpir al cliente mientras da a conocer sus necesidades, sino escucharlo para de esa manera poderlo ayudar. El cliente está hablando, el cliente está comprando.

d.8. Baila al ritmo del Cliente: Adapta tu estilo al del cliente, esto implica tener un tono de voz más relajado, sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.

d.9. Luce profesional, cuida tu imagen personal: Cuidar y dar una buena imagen implica que el cliente se sentirá en confianza y tendrá una buena percepción de la empresa como de tu persona.

d. 10. Muestra toda lo que tienes: Mostrar todo y cada alternativa de compra para darte toda las posibilidades al cliente.

e) Estructura Organizacional: Es un conjunto de labores o actividades bajo un lineamiento jerárquico donde se definen las tareas y funciones para cada empleado.

f) Relaciones Interpersonales: Es cuando se relacionan e interactúan dos o más personas y puedan comunicarse para lograr la mejor alternativa de solución frente a cualquier problema basándose en emociones y sentimientos.

g) Ambiente Físico: Comprende todo los aspectos posibles (iluminación, ruido, bienes muebles, etc.), es decir el entorno y las condiciones que se viven dentro de un ambiente laboral que van a incidir en las actividades que desarrolla cada persona.

h) Liderazgo Gerencial: Se trata en saber dirigir nuestra propia empresa o dirigir dentro de la propia es decir que nos preocupemos por los empleados saberlos guiar al cumplimiento de metas y objetivos de cada uno y de la empresa.

i) Política de Atención: Son las orientaciones o procedimientos que rigen la actuación de una persona o de la entidad al momento de atender la solicitud de los usuarios, logrando de esa manera poder atender y resolver el problema e inconveniente que realiza el usuario.

j) Trato Personal: Es la acción de comunicarnos o establecer un vinculo con las personas con el objetivo de que esa persona se sienta en confianza con los.

k) Duración de la Atención: Es el tiempo de espera o el tiempo de demora que tienen los empleados para poder atender y resolver el problema e inconveniente que realiza el usuario.

l) Calidad: Cuando nos referimos a la calidad debe interpretársela a través de la satisfacción que proveemos a cada potencial comprador, a los nuevos clientes y a los clientes ya existentes a través de cada contacto directo con cada uno de ellos, Una empresa debe no sólo satisfacer a los usuarios de los productos o servicios, que serán aquellos que los consumen, sino además la de sus clientes directos y la de aquellos que conforman el canal de distribución, como así también la del decisor final (que puede o no ser el consumidor final). Ante esto, se tiene las siguientes 10 reglas o principios sobre la atención de calidad:

I.1 Satisface a todos y cada uno de tus Clientes: Deberás asegurarte que cada cliente que entra en tu negocio salga satisfecho. Ten presente que son los clientes la única razón por la que abrimos las puertas del negocio cada día. No existe nada más importante que un cliente. Las tareas de depósito al banco, la decoración o mantenimiento al local, las tareas administrativas, el chisme y la revista interesante, en fin, todas pueden esperar, un cliente no debe esperar. Por esta razón, un cliente nunca debe ser visto como una interrupción.

I.2. Deja tu vida personal en casa: Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en los que queremos escondernos bajo la tierra. No debes permitir que tu propio humor personal afecte la manera en que tratas a un cliente. Todos esperan ser atendidos rápida, cortés y educadamente. El cliente que entra en tu negocio no tiene idea que a ti se te hizo tarde por el tráfico de camino hacia el trabajo o que tuviste un enojo con algún familiar o amigo. Del mismo modo, no tiene idea de que acabas de ser honrado con el premio al mejor vendedor del mes. El punto está en que el cliente no debiera ser capaz de decir cuál es la diferencia por el servicio que recibe, espera ser tratado de la misma manera siempre y ése es tu objetivo.

I.3. No te concentres en el salón de ventas: Es fácil involucrarse en conversaciones con otros vendedores o empleados cuando hay poco movimiento en el local. Pero aun cuando la conversación sea relacionada a temas de trabajo, debe concluir inmediatamente cuando entra un cliente al establecimiento. A veces, es intimidante para un cliente ver a un grupo de vendedores reunidos en el negocio. Adicionalmente, esto da al cliente la impresión de que él mismo es algo secundario a la conversación. En lugar de interrumpir se siente frustrado, ignorado y hasta enojado, por lo que decide ir a hacer compras a cualquier otro lado.

I.4. Saluda a cada Cliente: Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con al menos un simple “Hola”. Aunque más no sea con un simple saludo al cliente, estarás logrando dos cosas: La primera y más importante, le estás permitiendo saber que hay alguien ahí que puede atenderlo. Le estás permitiendo saber que estás contento de que haya entrado a tu negocio. Saludar al cliente es también un resguardo contra los robos y asaltos. La gente está menos inclinada a intentos de robar mercancía si saben que hay alguien que está atento a su presencia.

I. 5. No califiques a los clientes por su apariencia: Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en tu negocio, no cometas el error de creértelo. Nunca podrás juzgar qué podría comprar o qué va a comprar el cliente basándose en su apariencia. Finalmente el dinero con que compran en su negocio tiene el mismo valor y eso es lo que cuenta.

I.6. Deja que el Cliente tenga su espacio: Todos tenemos una cierta medida de “espacio personal” que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si tratas de acercarte demasiado.

I.7. No interrumpas, aprende a escuchar: No debes interrumpir al cliente mientras te habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente mientras este realiza su requerimiento de lo que necesita. Independientemente de cuán ansioso estés para exponer ese aspecto que sabes que el cliente simplemente va a adorar, espera hasta que haya terminado de hablar. Recuerda, cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.

I.8. Baila al ritmo del Cliente: Adapta tu estilo al del cliente. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal. Un gran vendedor no tiene solamente un estilo, debe ser versátil. Hay que saber

“bailar” tanto un vals como el baile de moda aunque no nos guste, finalmente es dinero que entra al negocio, si nos gusta el HI-NRG o el Techno y al cliente el pop y el reguetón, con tal que nos compre, debemos sacrificarnos, todo sea por vender.

I.9. Luce profesional, cuida tu vestuario: Ni bien ingresa en tu local, el cliente comienza a formarse una impresión acerca de ti y tu negocio. Hay muchos factores que inciden en sus opiniones, como tu propio humor personal o estructuras mentales, que no puedes controlar. Por esta razón, es especialmente crucial que estés de la mejor manera en lo que si puedes controlar: tu propia apariencia así como también la del local. Deja que tu imagen transmita lo que estás vendiendo. Es extremadamente importante que tu aspecto se adapte al estilo adecuado a lo que estás vendiendo. La imagen es fundamental para las empresas, que lo sea también para tu negocio porque atraerá más clientes, garantizado.

I. 10. Muestra toda la mercancía: ¿Has tenido alguna vez en el negocio algún producto que jamás te hubieras llevado a casa, aunque fuera gratis? Bueno, simplemente porque a ti no te gusta, no significa que a otra persona no le guste.

Debes tener siempre presente que lo que importa es lo que los clientes quieren, no lo que a ti te gusta o piensas que es mejor. Tu nivel de gusto o calidad puede diferir del de los clientes, eso es un hecho, pero recuerda que, finalmente, la venta es el objetivo. Conserva para ti mismo tus opiniones personales acerca de un tema o artículo determinado. Escucha al cliente y ayúdalo a elegir lo que mejor se adapte a sus necesidades e intereses, no a los tuyos. Lo que es importante recordar es que puedes hacer la diferencia hoy, porque mañana será tarde, el tiempo es dinero, no lo olvides.

m) Liderazgo: Cornejo, M. (2003) Significa estimular, motivar guiar a que tu equipo de trabajo logre alcanzar las metas y objetivos ya sea personales o propia de la organización logrando su satisfacción personal. En una atmósfera autoritaria la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder. En una atmósfera de sospecha hay temor de ser puesto en ridículo o de ser rechazado. En una apática no existe vitalidad, todos esperan que otro haga o diga algo. Los individuos en una atmósfera cálida, democrática son más productivos, viven satisfechos y menos frustrados, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual facultad creativa y mejor motivación.

n) Administración: Heinz, H. (2004) indica que la administración consiste en la planeación, organización, integración de personal, dirección y control que se realizan dentro de toda organización, la cual a su vez, se puede descomponer según las 5 m's, mano de obra, maquinaria, método, medio y material. Con la finalidad de poner obtener un producto o servicio final. También es importante considerar las variables externas tales como las oportunidades, restricciones del medio ambiente y otras. Una vez culminado el producto o servicio final, se debe de realizar un feed back o retroalimentación pertinente hacia las diferentes áreas empresariales con la finalidad de poder realizar una mejora continua en la organización.

o) Características del líder: Cornejo, M. (2003) establece que las características de un líder deben ser las siguientes: creencia en uno mismo, interesarse genuinamente por los demás, habito de escuchar atentamente a sus seguidores, identificación de las potencialidades de los demás, brindar refuerzos positivos a sus seguidores, debe involucrarse con sus seguidores, el líder debe ser el prototipo a seguir, siempre debe de ser ambicioso con sus acciones y debe asegurarse de que sus seguidores sean correctamente recompensados por sus acciones realizadas.

p) Estrategia: Porter, M. (1996) define a la estrategia como un cambio de actitud que se debe asumir dentro de la organización, de cambiar el desarrollo o realización de las actividades empresariales de una manera muy diferente a como los competidores lo realizan.

La posición a tomar o enfocarse al momento de desarrollar una estrategia es: las muy cambiantes necesidades, deseos y demandas de los clientes, la accesibilidad de los productos y/o servicios para el cliente o aumento de la variedad de productos y/o servicios que la empresa oferta.

q) Las 7 S's: Peters, T. & Waterman, R. (1982) comprendido por: la estrategia, el sistema, la estructura, las habilidades de la organización, el staff o los trabajadores de la empresa, los valores compartidos y por último el estilo de liderazgo que poseen los gerentes o personas que llevan los hilos de la compañía. Las tres primeras, son considerados como duros, ya que no involucran a personas, en cambio, los cuatro últimos, son considerados como suaves.

r) Inteligencia emocional: Según Madrigal, B. (2005) son las actitudes, destrezas, habilidades y competencias que determinan la conducta de una persona, es decir, sus reacciones. También se entiende por reconocer lo que sentimos. La inteligencia personal consiste en la conciencia de uno mismo (saber nuestras fortalezas y debilidades), la autorregulación (el control que tenemos sobre nosotros mismos) y la automotivación (realizar las cosas siempre con una motivación intrínseca). Por otra parte, la inteligencia interpersonal consiste en la empatía (saber relacionarnos e interactuar con los demás) y las habilidades sociales (influencia que una persona tiene sobre las demás en base a sus relaciones sociales).

s) Las 5 fuerzas competitivas: Porter, M. (1996) determinó que los elementos que determinan la rivalidad dentro de todo sector comercial son los siguientes: Las barreras de entrada, el poder negociador de los proveedores, el poder negociador de los clientes y la amenaza de productos sustitutos. Las barreras de entrada son aquellas dificultades que tiene que sobrellevar toda empresa que quiera entrar a un sector, dichas dificultades son creadas por la empresa(s) que actualmente se desempeñan dentro del sector (como por ejemplo: Sí una universidad nueva desea ingresar en el mercado, esta deberá de sobrellevar la barrera de entrada de un gran desembolso de capital para poder construir sus edificaciones, pabellones, implementación de materiales, etc. La barrera va ser mucho más fuerte (negativa para el nuevo competidor), sí las empresas que conviven en la zona disponen de ese recurso en una mayor jerarquía (tamaño, cantidad, área de terreno, personal calificado, etc.). El poder negociador de los proveedores está determinado por todos los tratos, convenios, descuentos, promociones, exclusividad en las ventas que existan dentro de un sector entre las empresas establecidas, los proveedores de bienes y/o servicios y las nuevas. El poder negociador de los clientes, está concebido por todos los requisitos y requerimientos que los clientes exijan por medios formales e informales, ya sean protestas, quejas, reclamos y documentos, el cual va conllevar a que los clientes interfieran mucho con los planes y distribución de tiempo, recursos, materiales, personal que fueron previamente planificados. Y por último se tiene la amenaza de productos sustitutos, los cuales van a originar que los clientes tengan muchas más posibilidades de elección y dependiendo de las técnicas de promoción, puedan optar por cambiar la preferencia del producto y/o servicio.

t) Atención al cliente: Whitmore, J.(2002). El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto

del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. El Servicio al cliente no sólo atiende las expectativas del comprador, pues igualmente el cliente interno, dentro de la cadena cliente-proveedor interna, requiere de un servicio que permita sincronizar la gestión del cliente interno con el externo. Dicho de otra forma: si quieres mejorar el servicio al cliente externo, primero debes mejorar el servicio al interno, pues este soporta los procesos que permiten al cliente comprador lograr la satisfacción con el bien o servicio adquirido. Para lograr lo anterior, toda organización precisa capacitar a todo su equipo humano, a fin de desarrollar las competencias necesarias para dotarlos de los conocimientos y estimular la actitud de servicio que se requiere para que este funcione.

u) Valores: Whitmore, J.(2002), explica que los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes. Los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias. Por ejemplo, aunque seamos injustos la justicia sigue teniendo valor. Lo mismo ocurre con el bienestar o la felicidad. Cuando hablamos de actitud nos referimos a la disposición de actuar en cualquier momento, de acuerdo con nuestras creencias, sentimientos y valores. Los valores se traducen en pensamientos, conceptos o ideas, pero lo que más apreciamos es el comportamiento, lo que hacen las personas. Una persona valiosa es alguien que vive de acuerdo con los valores en los que cree. Ella vale lo que valen sus valores y la manera cómo los vive.

v) Confianza: Whitmore, J.(2002), explica que en sociología y psicología social, la confianza es la creencia que tiene una persona o grupo de personas que actuara de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. Básicamente es la seguridad que y familiaridad en el trato: No hace falta que te peines cada vez que voy a tu casa, ya tenemos bastante confianza”, “¿Cómo te atreves a hablarme de esa forma? Nunca te di semejante confianza”. Para la psicología social y la sociología, la confianza es una hipótesis que se realiza sobre la conducta futura del prójimo. Se trata de una creencia que estima que una persona será capaz de actuar de una cierta manera frente a una determina situación: “Voy a contarle todo a mi padre, tengo confianza en que me entienda y me ayude”. En este sentido, la confianza puede reforzarse o debilitarse de acuerdo a las acciones de la otra persona. En el ejemplo anterior, si el padre ayuda a su hijo, la confianza saldrá fortalecida; pero de lo contrario, la confianza se verá traicionada y, en el futuro lo más probable es que el hijo no actúe de la misma forma. La confianza supone una suspensión, al menos temporal, de la incertidumbre respecto a las acciones de los demás. Cuando alguien confía en el otro, cree que puede predecir sus acciones y comportamientos.

w) Camaraderia: Afecto personal, puro y desinteresado, compartido con otra persona, que nace y se fortalece con el trato.

x) Beneficios de los talleres de clima organizacional: Whitmore, J.(2002). Enseña que los beneficios son:

-Mejora del desempeño y de la productividad. Extraes y potencializar el talento que tiene cada empleado dentro de la organización para que de esa manera contribuya efectivamente en esta.

-Desarrollo del personal. Como hemos dicho, desarrollar al personal no significa simplemente enviar a los trabajadores a un curso breve una o

dos veces por año. Su estilo gerencial permitirá que se desarrollen o que se queden rezagados. Eso depende de usted.

-Aprendizaje mejorado. El taller es un aprendizaje por la vía rápida, no hay pérdidas de tiempo ni en el banquillo de suplentes ni en el escritorio. El placer y la memoria también aumentan.

-Mejora de las relaciones. El acto mismo de hacerle a alguien una pregunta significa valorarlo y valorar su respuesta. Si me limito a dar instrucciones, no hay ningún intercambio. Es lo mismo que hablarle a una pared.

-Una mejor calidad de vida para los individuos. Si hay un respeto por los individuos, mejoran las relaciones y la atmósfera de trabajo, que garantizan el éxito del coaching.

-Más tiempo para el gerente. Si realizamos nuestras tareas correcta e eficientemente esto ayuda al Jefe a realizar otro tipo de actividades que requieran todo su tiempo.

-Más ideas creativas. El taller alienta las ideas creativas de todos los miembros de un equipo, sin temor al ridículo o a un rechazo prematuro. A menudo una idea creativa suscita otras.

-Un mejor uso del personal, las habilidades y los recursos. Con mucha frecuencia, un gerente no tiene la menor idea de los recursos ocultos que están a su alcance hasta que empieza a entrenar, de esa forma descubre muchos talentos dentro de su equipo, así como solucionar los problemas rápidamente.

-Personal más motivado. El coaching ayuda a la gente a descubrir su automotivación.

-El cambio de cultura. Los principios del taller apuntalan el estilo gerencial de la cultura de alto desempeño, al cual aspiran tantos líderes empresariales.

y) Autonomía personal: Whitmore, J.(2002). Se define como la manera de pensar por simismo, es decir la decisión que uno mismo toma. Ambas están relacionadas con el paradigma de la vida independiente tal como es promovido por los colectivos de personas con discapacidad. La autonomía personal implica al derecho de cada persona de poder tomar las decisiones que afectan a su vida personal, y especialmente el de poder vivir en el lugar que uno quiera y ser atendido por las personas (asistencia personal) que uno desee. Para ello las personas con discapacidad reivindican el pago directo, la asistencia personal y las ayudas técnicas.

2.3. Bases Filosóficas

La gestión tiene sus orígenes en la administración, la diferencia entre ambos radica en que la gestión es la administración más innovación. La palabra administración deriva del latino administrare, donde ad significa al y ministrare servicio de.

Maquiavelo (1525), definió el concepto de organización, el de gerente y la importancia de la unidad de mando dentro de todo grupo. Adam Smith (1780) habló de la especialización de la mano de obra en una planta de trabajo, definiendo que la especialización conlleva a una mejor eficacia dentro de todo grupo de trabajo.

2.4 Definiciones Conceptuales

2.4.1 Clima organizacional: Se define también como ambiente laboral sin percepciones y actitudes que se tiene sobre el ambiente de trabajo donde desempeñamos nuestras funciones día a día, a su vez influyen en la conducta de los mismos, diferenciando una organización de otra.

2.4.2 Calidad de servicio: Calidad de servicio es el nivel de excelencia que la empresa prestadora del servicio decide lograr y mantener, en función de los deseos y necesidades de sus clientes.

2.5 Sistema de Hipótesis y Variables

2.5.1 Hipótesis Principal

-El clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016.

2.5.2 Hipótesis Secundarias

- La autonomía personal del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco sede Pachitea contribuye con la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.

-Las relaciones interpersonales del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea contribuyen con la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.

-La estructura organizacional del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.

-El ambiente físico de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.

-El liderazgo gerencial de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.

2.6 Operacionalización de variables

A continuación se muestra las dimensiones e indicadores por cada una de las variables principales de la presente investigación.

Variable Independiente	Dimensión	Indicador	Reactivo
Clima Organizacional	Autonomía Personal	-Responsabilidad	2
		-Independencia	1
		-Pro actividad	3
	Estructura organizacional	-Normas y reglas	4
		-Valores	5

		-Creencias	6
	Relaciones interpersonales	-Comunicación	7
		-Confianza	8
		-Respaldo	9
		-Camaradería	10
	Ambiente físico	-Comodidad	11
		-Ergonomía	12
	Liderazgo gerencial	-Reconocimiento	13
		-Recompensa	13

Variable Dependiente	Dimensión	Indicador	Reactivo
Calidad de Servicio	Servicio Esperado	-Expectativa	5
		-Resolución de Problemas	4
		-Imagen Organizacional	3
	Política de atención	-Objetivos	8
		-Controles	9
	Trato personal	-Saludo cordial	1
		-Atención Personalizada	2
		-Trato interpersonal	7
	Duración de la atención	-Tiempo de espera	10

		-Horas de atención	6
--	--	--------------------	---

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1 Enfoque

El enfoque que va tener la presente investigación, según Hernández, R (2010) es el cuantitativo. La investigación es cuantitativa ya que los resultados procedentes de los instrumentos de recolección de datos son de naturaleza numérica, ya que se va trabajar con estadística descriptiva.

El tipo de investigación, según su finalidad es aplicada, según la fuente es primaria y según la cobertura es longitudinal. Por medio del presente trabajo de investigación, solo se va recopilar información por medio de los instrumentos de recolección de datos sobre las variables independiente y dependiente principal.

3.1.2 Alcance o nivel

Según el nivel o alcance la investigación es correlacional, ya que busca medir la relación de influencia que ejerce la variable independiente en la dependiente.

VI → VD

Variable independiente (VI): Clima Organizacional

Variable dependiente (VD): Calidad de Servicio

3.1.3 Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño longitudinal, ya que las mediciones o aplicaciones de los instrumentos, se efectúan en diversas unidades de tiempo. El cual queda definido de la siguiente manera:

3.2. Población y Muestra

a) **Población:** La población de la presente investigación se detalla a continuación:

Juzgado de paz letrado		
Personal	Cargo	Estado de contrato
GenniGavilan Celedonio	Secretaria	728 - permanente
JoseMeza Vasquez	Asistente judicial	728 – permanente
Miguel Braulio Gutierrez	Juez en adición a sus funciones juez del juzgado de investigación preparatoria	Titular

Juzgado mixto y juzgado liquidador transitorio		
Personal	Cargo	Estado de contrato
DennyMunguiaAgui	Secretaria	728 - provisional
JoseLuis Carhuamac Claudio	Asistente judicial	728 – permanente
Herberth Ramos Rojas	Juez en adición a sus funciones juez del juzgado unipersonal	Provisional

Juzgado de investigación preparatoria y juzgado unipersonal		
Personal	Cargo	Estado de contrato
Daniel AngelPajuelo Villanueva	Asistente de informática	728 - permanente
MariluzIngarocaChuquin	Especialista de audiencia	728 – permanente
RaulGutierrez Agüero	Especialista de audiencia	728 – permanente
Dante Charre Gonzales	Asistente de comunicaciones	728 – permanente
Hilda Zambrano Mayz	Asistente de atención al público	728 – provisional
Damaris Rodriguez Angulo	Especialista de causa	728 – permanente
LilibethMarrerosGarcia	Especialista de causa	728 – permanente

PROBLACION EN GENERAL	
PUBLICO EN GENERAL	70 PERSONAS
REPRESENTANTES DEL MINISTERIO PUBLICO	5 PERSONAS
ABOGADOS LIBRES	5 PERSONAS

La población total está compuesto por: 13 personas, distribuidas en diversas áreas y desempeñando variados cargos. Así mismo, también el público general compuesto por 80 personas, que asiste diariamente a la corte Superior de Justicia de Huánuco, sede Pachitea.

b) Muestra: La elección de la muestra se realizará de manera no determinística, a criterio exclusivo del investigador. Por ser la población una cantidad menor a 50 personas, se va tomar como muestra la totalidad de individuos que componen la muestra, es decir las 13 personas que laboran en los 3 juzgados de la corte superior de justicia y 80 personas (público) que acude diariamente a realizar algún proceso a la corte superior de Justicia – sede Pachitea.

c) Delimitación geográfico-temporal y temática

La presente investigación se realizó desde el mes de Junio hasta el mes de Agosto del presente año en el departamento de Huánuco, Provincia de Pachitea.



Imagen # 01- Departamento de Huánuco

Así mismo, la provincia de Pachitea, está compuesto por los siguientes distritos: Umari, Molino, Chaglla y Panao. La investigación se realizó en Panao.

3.3. Técnicas e instrumentos

A continuación se presenta los instrumentos principales de recolección de datos:

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSTGRADO

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL
(PARA LOS TRABAJADORES DE LA CORTE)

Buen día, por medio de la siguiente encuesta se pretende medir el nivel del clima organizacional dentro de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, por lo que solicitamos su amable participación contestando las siguientes preguntas.

1. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior su persona cuenta con autonomía e independencia para realizar de la mejor manera su trabajo y actividades diarias?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

2. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior su persona posee responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior su persona puede realizar diversas actividades que están pendientes o inconclusas, por lo que resaltaría por ser una persona proactiva?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior las normas y/o reglas de convivencia internas son correctas y adecuadas para que permitan alcanzar una alta efectividad interna?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior los valores practicados por las personas favorecen a que la institución se desempeñe correctamente?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior los pensamientos o creencias de los trabajadores son los adecuados para generar una buena convivencia con sus compañeros de trabajo?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe una muy buena comunicación entre los trabajadores y por ende alta cooperación?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe confianza entre los colaboradores?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe respaldo entre los compañeros de trabajo cuando ocurren problemas, para evitar que alguno realice una falta?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe camaradería entre los compañeros de trabajo?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe comodidad para poder laborar diariamente, en relación a los ambientes e infraestructura?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe ergonomía en los asientos y escritorios de trabajo?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

13. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior cuando su persona realiza un excelente trabajo, se hace acreedor a algún tipo de reconocimiento por parte del juez?
 - a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSTGRADO
ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO
(PARA EL PÚBLICO EN GENERAL)

Buen día, por medio de la siguiente encuesta se pretende medir el nivel de la calidad de servicio dentro de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, por lo que solicitamos su amable participación contestando las siguientes preguntas.

1. ¿Al momento de ingresar a la corte superior es recibido con un saludo cordial?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

2. ¿Cuándo conversa o realiza algún trámite con algún funcionario de la corte superior recibe una atención adecuada?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

3. ¿La imagen que proyecta las oficinas y/o ambientes generales de la corte superior es buena?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

4. ¿Siempre se solucionan los problemas a los usuarios que acuden a la corte superior?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

5. ¿El tiempo de espera para realizar un trámite o consulta dentro de la corte superior es el esperado y conveniente para su persona?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

6. ¿Los funcionarios de la corte superior cumplen estrictamente con la atención al público de acuerdo a los horarios pre establecidos a nivel nacional?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

7. ¿Cuándo realiza alguna consulta o trámite recibe un trato personal adecuado para su edad?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

8. ¿Se cumplen los objetivos y/o normas que les son asignadas a los funcionarios, con la finalidad de que el usuario final reciba un óptimo servicio?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

9. ¿Se controla minuciosamente que todo el personal de la corte superior cumpla cabalmente con sus labores diarias, para asegurar un excelente servicio?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

10. ¿La atención (trámites, consultas) recibida en la corte superior cumplió con sus expectativas iniciales?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	---------------	--------------------------

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Mediante la presente investigación, se pudo constatar que un elemento que está estrechamente relacionado con la calidad que es ofrecida por los trabajadores de una entidad pública, es el clima organizacional. A continuación, se presentan los resultados estadísticos procedentes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en la muestra compuesto por los trabajadores de la corte superior y los usuarios que acuden diariamente a realizar algún tipo de gestión.

En el cuadro # 01, se muestran los resultados de la pregunta número 01, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 30.8% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 38.5% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 7.7% del total. Por lo tanto, más de un 45% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con autonomía e independencia.

Cuadro # 01 – Resultados de la pregunta uno

1. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior su persona cuenta con autonomía e independencia para realizar de la mejor manera su trabajo y actividades diarias?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	4	30.8%
b) De acuerdo.	3	23.1%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	5	38.5%
d) En desacuerdo.	1	7.7%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 01, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta uno. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa a (totalmente de acuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa e (totalmente en desacuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 01 – Resultados de la pregunta uno



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 02, se muestran los resultados de la pregunta número 02, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 23.1% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 38.5% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 15.4% del total. Por lo tanto, más de un 50% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con responsabilidades trascendentales.

Cuadro # 02 – Resultados de la pregunta dos

2. ¿Usted considera que dentro de la Corte su persona posee responsabilidades trascendentales para el normal funcionamiento y atención a los usuarios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	3	23.1%
b) De acuerdo.	2	15.4%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	5	38.5%
d) En desacuerdo.	2	15.4%
e) Totalmente en desacuerdo	1	7.7%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 02, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta dos. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa a (totalmente de acuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa e (totalmente en desacuerdo) haciendo un total del 7.7%.

Gráfico # 02 – Resultados de la pregunta dos



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 03, se muestran los resultados de la pregunta número 03, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 7.7% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 46.2% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 23.1% del total. Por lo tanto, más de un 70% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se resalta por ser una persona proactiva.

Cuadro # 03 – Resultados de la pregunta tres

3. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior su persona puede realizar diversas actividades que están pendientes o inconclusas, por lo que resaltaría por ser una persona proactiva?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	1	7.7%
b) De acuerdo.	1	7.7%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	6	46.2%
d) En desacuerdo.	3	23.1%
e) Totalmente en desacuerdo	2	15.4%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 03, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta tres. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa d (en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a y b (totalmente de acuerdo y de acuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 03 – Resultados de la pregunta tres



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 04, se muestran los resultados de la pregunta número 04, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 38.5% de los resultados, mientras que la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo el 30.8% de aciertos, además la alternativa b (de acuerdo) obtuvo 15.4% del total. Por lo tanto, más de un 70% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con buenas normas o reglas de convivencia interna.

Cuadro # 04 – Resultados de la pregunta cuatro

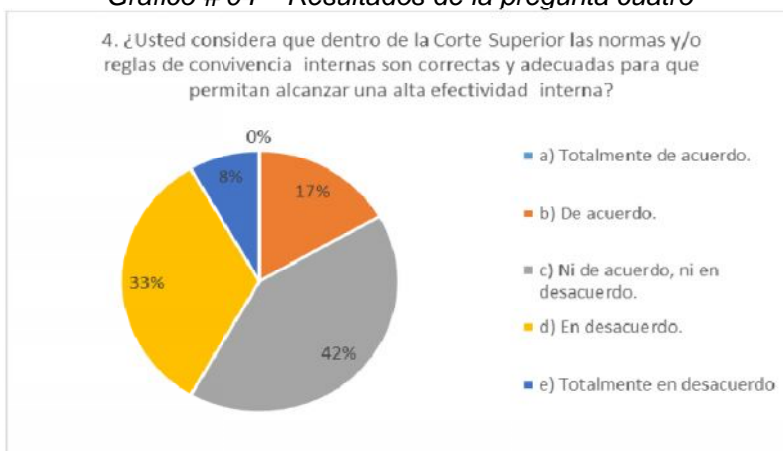
4. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior las normas y/o reglas de convivencia internas son correctas y adecuadas para que permitan alcanzar una alta efectividad interna?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	0	0.0%
b) De acuerdo.	3	23.1%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	5	38.5%
d) En desacuerdo.	4	30.8%
e) Totalmente en desacuerdo	1	7.7%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 04, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta cuatro. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa d (en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a (totalmente de acuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 04 – Resultados de la pregunta cuatro



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 05, se muestran los resultados de la pregunta número 05, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 46.2% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 23.1% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 15.4% del total. Por lo tanto, más de un 50% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con valores adecuados para el buen desempeño de la institución.

Cuadro # 05 – Resultados de la pregunta cinco

5. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior los valores practicados por las personas favorecen a que la institución se desempeñe correctamente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	2	15.4%
b) De acuerdo.	3	23.1%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	6	46.2%
d) En desacuerdo.	2	15.4%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional

Elaboración: Propia

En el gráfico # 05, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta cinco. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa b (de acuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa e (totalmente en desacuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 05 – Resultados de la pregunta cinco



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional

Elaboración: Propia

En el cuadro # 06, se muestran los resultados de la pregunta número 06, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 7.7% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 38.5% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 30.8% del total. Por lo tanto, más de un 70% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior las creencias de los trabajadores no son adecuadas para generar una buena convivencia.

Cuadro # 06 – Resultados de la pregunta seis

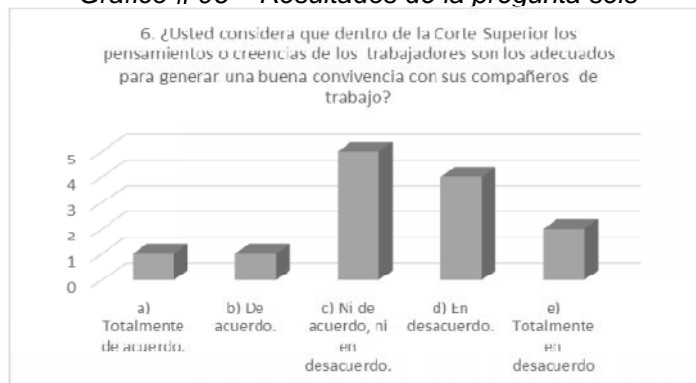
6. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior los pensamientos o creencias de los trabajadores son los adecuados para generar una buena convivencia con sus compañeros de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	1	7.7%
b) De acuerdo.	1	7.7%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	5	38.5%
d) En desacuerdo.	4	30.8%
e) Totalmente en desacuerdo	2	15.4%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 06, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta seis. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa d (en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a y b (totalmente de acuerdo y de acuerdo) haciendo un total del 7.7%.

Gráfico # 06 – Resultados de la pregunta seis



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 07, se muestran los resultados de la pregunta número 07, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 0% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 53.8% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo el 23.1% del total. Por lo tanto, más de un 80% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con una buen nivel de comunicación y cooperación interna.

Cuadro # 07 – Resultados de la pregunta siete

7. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe una muy buena comunicación entre los trabajadores y por ende alta cooperación?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	0	0.0%
b) De acuerdo.	2	15.4%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	7	53.8%
d) En desacuerdo.	3	23.1%
e) Totalmente en desacuerdo	1	7.7%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 07, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta siete. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa d (en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a (totalmente de acuerdo) haciendo un total del 0%.

*Gráfico # 07 – Resultados de la pregunta siete
Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*



En el cuadro # 08, se muestran los resultados de la pregunta número 08, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 0% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 69.2% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 15.4% del total. Por lo tanto, más de un 80% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con confianza dentro de los trabajadores o colaboradores.

Cuadro # 08 – Resultados de la pregunta ocho

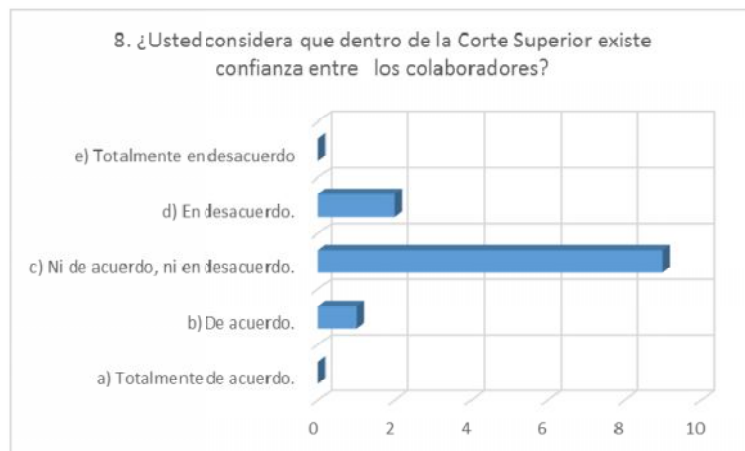
8. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe confianza entre los colaboradores?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	0	0.0%
b) De acuerdo.	1	7.7%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	9	69.2%
d) En desacuerdo.	2	15.4%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	12	92%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia

En el gráfico # 08, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta ocho. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa d (en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a (totalmente de acuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 08 – Resultados de la pregunta ocho



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia

En el cuadro # 09, se muestran los resultados de la pregunta número 09, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 15.4% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 46.2% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 23.1% del total. Por lo tanto, más de un 60% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con respaldo por parte de los compañeros ante una adversidad o problema.

Cuadro # 09 – Resultados de la pregunta nueve

9. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe respaldo entre los compañeros de trabajo cuando ocurren problemas, para evitar que alguno realice una falta?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	2	15.4%
b) De acuerdo.	2	15.4%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	6	46.2%
d) En desacuerdo.	3	23.1%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 09, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta nueve. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa d (en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a y b (totalmente de acuerdo y de acuerdo) haciendo un total del 15.4%.

Gráfico # 09 – Resultados de la pregunta nueve



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 10, se muestran los resultados de la pregunta número 10, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 0% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 23.1% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo el 69.2% del total. Por lo tanto, más de un 80% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con un alto nivel de camaradería entre los colegas de trabajo.

Cuadro # 10 – Resultados de la pregunta diez

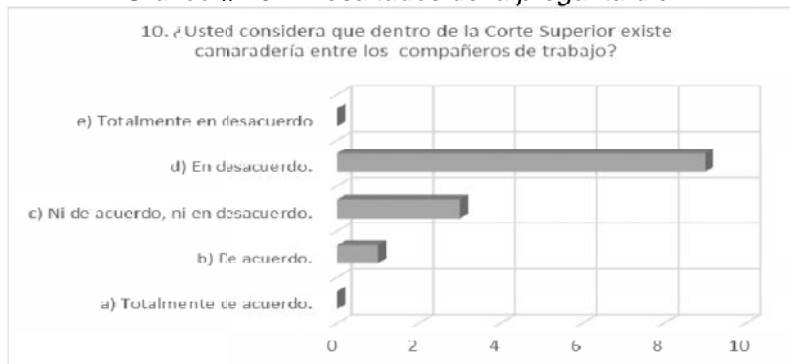
10. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe camaradería entre los compañeros de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	0	0.0%
b) De acuerdo.	1	7.7%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3	23.1%
d) En desacuerdo.	9	69.2%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 10, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta diez. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa d (en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a (totalmente de acuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 10 – Resultados de la pregunta diez



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 11, se muestran los resultados de la pregunta número 11, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 30.8% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 23.1% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 7.7% del total. Por lo tanto, más de un 30% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con buenos ambientes para laborar diariamente.

Cuadro # 11 – Resultados de la pregunta once

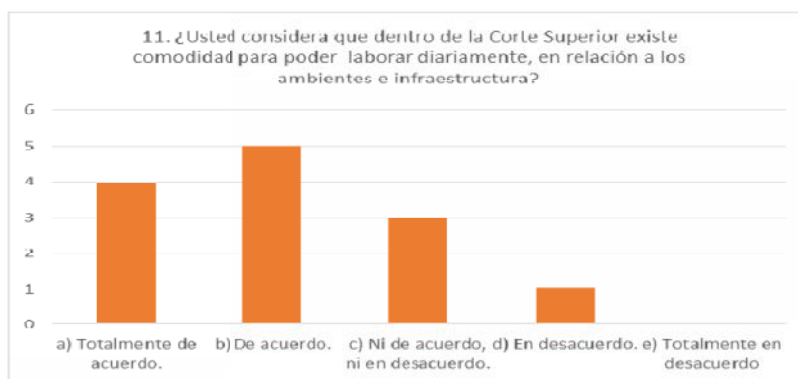
11. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe comodidad para poder laborar diariamente, en relación a los ambientes e infraestructura?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	4	30.8%
b) De acuerdo.	5	38.5%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	3	23.1%
d) En desacuerdo.	1	7.7%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 11, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta once. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa b (de acuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa a (totalmente de acuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa e (totalmente en desacuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 11 – Resultados de la pregunta once



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 12, se muestran los resultados de la pregunta número 12, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 38.5% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 7.7% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 0% del total. Por lo tanto, más de un 7% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con ergonomía en los asientos y escritorios de trabajo.

Cuadro # 12 – Resultados de la pregunta doce

12. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior existe ergonomía en los asientos y escritorios de trabajo?

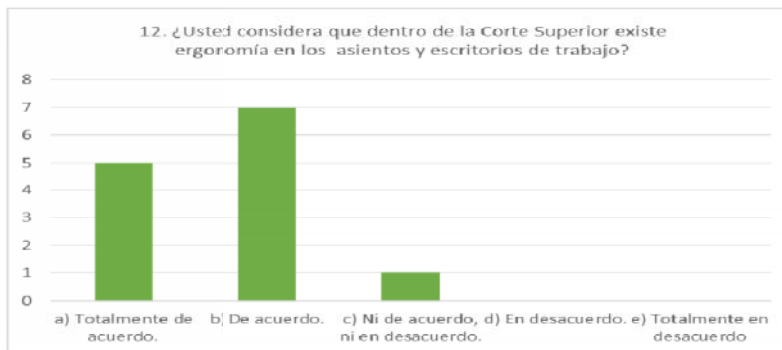
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	5	38.5%
b) De acuerdo.	7	53.8%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	1	7.7%
d) En desacuerdo.	0	0.0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional

Elaboración: Propia

En el gráfico # 12, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta uno. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa b (de acuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa a (totalmente de acuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa d y e (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 12 – Resultados de la pregunta doce



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional

Elaboración: Propia

En el cuadro # 13, se muestran los resultados de la pregunta número 13, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 13 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 0% de los resultados, mientras que la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo) obtuvo el 38.5% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 46.2% del total. Por lo tanto, más de un 70% de las respuestas están encaminadas a concluir que dentro de la corte superior no se cuenta con reconocimientos por haber realizado un excelente trabajo.

Cuadro # 13 – Resultados de la pregunta trece

13. ¿Usted considera que dentro de la Corte Superior cuando su persona realiza un excelente trabajo, se hace acreedor a algún tipo de reconocimiento por parte del juez?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	0	0.0%
b) De acuerdo.	2	15.4%
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.	5	38.5%
d) En desacuerdo.	6	46.2%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional

Elaboración: Propia

En el gráfico # 13, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta trece. En esta resalta que mayoritariamente la alternativa d (en desacuerdo), posee la mayor cantidad de aciertos, seguida de la alternativa c (ni de acuerdo, ni en desacuerdo). La opción que obtuvo la menor cantidad de respuestas, es la alternativa a (totalmente de acuerdo) haciendo un total del 0%.

Gráfico # 13 – Resultados de la pregunta trece



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre el clima organizacional

Elaboración: Propia

En el cuadro # 14, se muestran los resultados de la pregunta número 1 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 13.8% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 18.8% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 52.5% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 15% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte no es recibido con un saludo cordial.

Cuadro # 14 – Resultados de la pregunta uno
 1. ¿Al momento de ingresar a la corte superior es recibido con un saludo cordial?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	11	13.8%
b) De acuerdo.	15	18.8%
d) En desacuerdo.	42	52.5%
e) Totalmente en desacuerdo	12	15.0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia

En el gráfico # 14, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta uno del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 14 – Resultados de la pregunta uno



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia

En el cuadro # 15, se muestran los resultados de la pregunta número 2 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 6.3% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 26.3% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 63.8% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 3.8% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte no recibe una atención adecuada.

Cuadro # 15 – Resultados de la pregunta dos

2. ¿Cuándo conversa o realiza algún trámite con algún funcionario de la corte superior recibe una atención adecuada?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	5	6.3%
b) De acuerdo.	21	26.3%
d) En desacuerdo.	51	63.8%
e) Totalmente en desacuerdo	3	3.8%
TOTAL	80	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 15, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta dos del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 15 – Resultados de la pregunta dos



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 16, se muestran los resultados de la pregunta número 3 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 28.8% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 38.8% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 21.3% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 11.3% de aciertos. Por lo tanto, un pequeño porcentaje sostiene que cuando una persona ingresa a la corte la imagen que proyecta las oficinas no es buena.

Cuadro # 16 – Resultados de la pregunta tres

3. ¿La imagen que proyecta las oficinas y/o ambientes generales de la corte superior es buena?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	23	28.8%
b) De acuerdo.	31	38.8%
d) En desacuerdo.	17	21.3%
e) Totalmente en desacuerdo	9	11.3%
TOTAL	80	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 16, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta tres del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 16 – Resultados de la pregunta tres



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 17, se muestran los resultados de la pregunta número 4 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 8.8% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 17.5% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 65% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 8.8% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona recurre a la corte no se le da solución oportuna a sus consultas.

Cuadro # 17 – Resultados de la pregunta cuatro

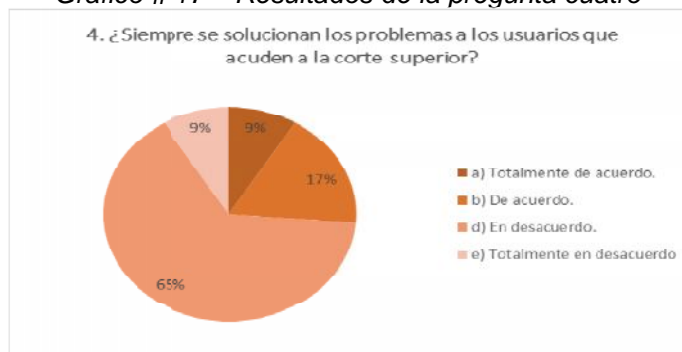
4. ¿Siempre se solucionan los problemas a los usuarios que acuden a la corte superior?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	7	8.8%
b) De acuerdo.	14	17.5%
d) En desacuerdo.	52	65.0%
e) Totalmente en desacuerdo	7	8.8%
TOTAL	80	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 17, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta cuatro del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 17 – Resultados de la pregunta cuatro



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 18, se muestran los resultados de la pregunta número 5 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 12.5% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 11.3% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 58.8% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 17.5% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte, debe esperar mucho tiempo para ser atendido.

Cuadro # 18 – Resultados de la pregunta cinco

5. ¿El tiempo de espera para realizar un trámite o consulta dentro de la corte superior es el esperado y conveniente para su persona?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	10	12.5%
b) De acuerdo.	9	11.3%
d) En desacuerdo.	47	58.8%
e) Totalmente en desacuerdo	14	17.5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia

En el gráfico # 18, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta cinco del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 18 – Resultados de la pregunta cinco



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia

En el cuadro # 19, se muestran los resultados de la pregunta número 6 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 23.8% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 46.3% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 26.3% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 3.8% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte no se cumple estrictamente con los horarios.

Cuadro # 19 – Resultados de la pregunta seis

6. ¿Los funcionarios de la corte superior cumplen estrictamente con la atención al público de acuerdo a los horarios pre establecidos a nivel nacional?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	19	23.8%
b) De acuerdo.	37	46.3%
d) En desacuerdo.	21	26.3%
e) Totalmente en desacuerdo	3	3.8%
TOTAL	80	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio

Elaboración: Propia

En el gráfico # 19, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta seis del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 19 – Resultados de la pregunta seis



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio

Elaboración: Propia

En el cuadro # 20, se muestran los resultados de la pregunta número 7 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 26.3% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 22.5% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 37.5% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 13.8% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando los usuarios no reciben un trato personal adecuado.

Cuadro # 20 – Resultados de la pregunta siete

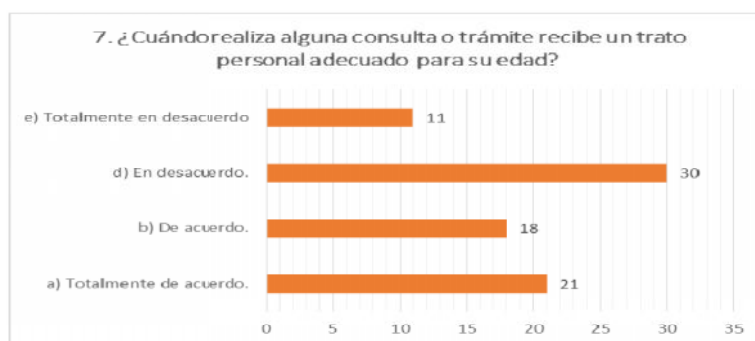
7. ¿Cuándo realiza alguna consulta o trámite recibe un trato personal adecuado para su edad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	21	26.3%
b) De acuerdo.	18	22.5%
d) En desacuerdo.	30	37.5%
e) Totalmente en desacuerdo	11	13.8%
TOTAL	80	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 20, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta siete del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 20 – Resultados de la pregunta siete



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 21, se muestran los resultados de la pregunta número 8 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 26.3% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 38.8% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 27.5% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 7.5% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte no se cumplen los objetivos o normas.

Cuadro # 21 – Resultados de la pregunta ocho

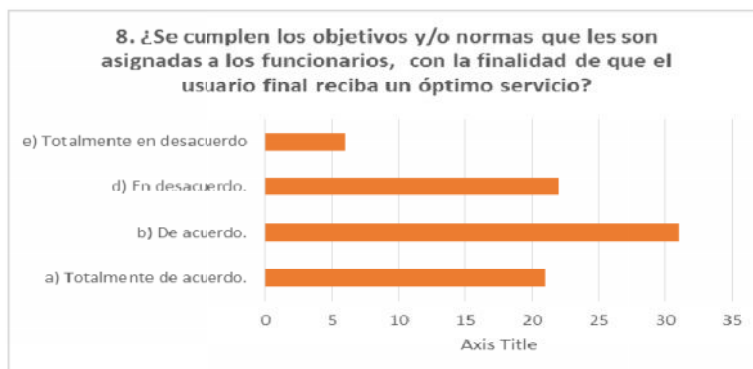
8. ¿Se cumplen los objetivos y/o normas que les son asignadas a los funcionarios, con la finalidad de que el usuario final reciba un óptimo servicio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	21	26.3%
b) De acuerdo.	31	38.8%
d) En desacuerdo.	22	27.5%
e) Totalmente en desacuerdo	6	7.5%
TOTAL	80	100%

*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el gráfico # 21, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta ocho del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 21 – Resultados de la pregunta ocho



*Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio
Elaboración: Propia*

En el cuadro # 22, se muestran los resultados de la pregunta número 9 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 20% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 41.3% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 33.8% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 5% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte no visualiza que existe un control del personal interno.

Cuadro # 22 – Resultados de la pregunta nueve

9. ¿Se controla minuciosamente que todo el personal de la corte superior cumpla cabalmente con sus labores diarias, para asegurar un excelente servicio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	16	20.0%
b) De acuerdo.	33	41.3%
d) En desacuerdo.	27	33.8%
e) Totalmente en desacuerdo	4	5.0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio

Elaboración: Propia

En el gráfico # 22, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta nueve del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 22 – Resultados de la pregunta nueve



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio

Elaboración: Propia

En el cuadro # 23, se muestran los resultados de la pregunta número 10 del cuestionario de calidad de servicio, procedentes del instrumento de recolección de datos. En total se visualizan 80 respuestas que representan al 100%. La alternativa a (totalmente de acuerdo) obtuvo el 21.3% de los resultados, mientras que la alternativa b (de acuerdo) obtuvo el 38.8% de aciertos, además la alternativa d (en desacuerdo) obtuvo 31.3% del total. Y por último, la alternativa e (totalmente en desacuerdo) obtuvo un 8.8% de aciertos. Por lo tanto, mayoritariamente las respuestas conducen a un entendimiento que cuando una persona ingresa a la corte no cubre sus expectativas iniciales de servicio.

Cuadro # 23 – Resultados de la pregunta diez

10. ¿La atención (trámites, consultas) recibida en la corte superior cumplió con sus expectativas iniciales?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo.	17	21.3%
b) De acuerdo.	31	38.8%
d) En desacuerdo.	25	31.3%
e) Totalmente en desacuerdo	7	8.8%
TOTAL	80	100%

Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio

Elaboración: Propia

En el gráfico # 23, se visualiza la representación gráfica correspondiente a la pregunta diez del cuestionario de calidad de servicio. La gráfica está compuesta por el título o encabezado (pregunta en mención), seguido del gráfico de distribución o histograma y su respectiva leyenda. En este, se puede notar fácilmente la distribución de resultados o respuestas en base a cada uno de las 4 alternativas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Gráfico # 23 – Resultados de la pregunta diez



Fuente: Cuestionario de Aplicación sobre la calidad de servicio

Elaboración: Propia

CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Verificación o contrastación de las hipótesis

Todas las operaciones matemático-estadísticas se van a realizar mediante el software SPSS, para calcular, si los datos provienen de una distribución normal, se analizan los resultados procedentes de la variable clima organizacional, tal como se muestra a continuación:

	Clima_organizacional
1	11.50
2	8.75
3	13.00
4	9.50
5	11.50
6	12.00
7	7.50
8	8.00
9	14.00
10	11.50
11	12.50
12	10.00
13	13.00

Los resultados obtenidos por medio del Software SPSS, se detallan a continuación:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima_organizacional
N		13
Parámetros normales ^{a,b}	Media	10.9808
	Desviación típica	2.05259
Diferencias más extremas	Absoluta	.215
	Positiva	.092
	Negativa	-.215
Z de Kolmogorov-Smirnov		.776
Sig. asintót. (bilateral)		.584

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Al ser, el sigma asintótico 0.584, valor superior al nivel de significancia (0.95 = 0.05), se puede concluir manifestando que los datos provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se procede a aplicar la prueba R de Pearson para determinar si existe relación o no entre las variables clima organizacional y calidad de servicio.

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

En la fórmula: r (coeficiente de Pearson), x (variable dependiente), y (variable independiente), N (población). Los resultados se muestran a continuación:

Correlaciones

		Clima_organizacional	Calidad_servicio
Clima_organizacional	Correlación de Pearson	1	.857**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	13	13
Calidad_servicio	Correlación de Pearson	.857**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	13	50

Al ser el sigma bilateral 0.00, este valor es mucho menor que el nivel de significancia de la investigación (0.05); por ende:

Sigma bilateral < Nivel de significancia

Se procede a concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación:

$$H_o: R_{(x,y)} = 0$$

$$H_i: R_{(x,y)} \neq 0$$

Hipótesis Nula (H_o): No existe correlación entre la variable x (clima organizacional) y la variable y (calidad de servicio), por lo tanto la correlación entre ambas es igual a cero.

Hipótesis de Investigación (H_i): Sí existe correlación entre la variable x (clima organizacional) y la variable y (calidad de servicio), por lo tanto la correlación entre ambas es diferente a cero.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo en que sí existe relación entre la variable clima organizacional y calidad de servicio.

Así mismo también se observa que el valor de la correlación de Pearson es de 0.857. Según los valores de correlación:

- Si $r = 1$, entonces existe una correlación positiva perfecta. El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominada relación directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante. Es decir sí una mejora, la otra mejora automáticamente.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = 0$, no existe relación lineal o correlación entre las variables.

El valor de Pearson es 0.857, según los criterios ya expuestos, se puede definir que el valor se encuentra dentro de una correlación positiva, por ende a mejor clima organizacional mejor calidad de servicio en la corte.

Realizando el análisis por medio de la estadística descriptiva, a la variable clima organizacional, se obtienen los siguientes resultados:

Clima_organizacional

N	Válidos	13
	Perdidos	37
Media		10.9808
Mediana		11.5000
Moda		11.50
Desv. típ.		2.05259
Varianza		4.213
Mínimo		7.50
Máximo		14.00

La media de los calificativos es de 10.98, la moda es de 11.50, la desviación estándar es de 2.05, la varianza es de 4.21, el valor mínimo de todos los calificativos es de 7.50 y el puntaje máximo es 14. Por medio de la media se puede recalcar que la variable clima organizacional, no se encuentra bien gestionada dentro de los ambientes de la corte superior de justicia – sede Pachitea.

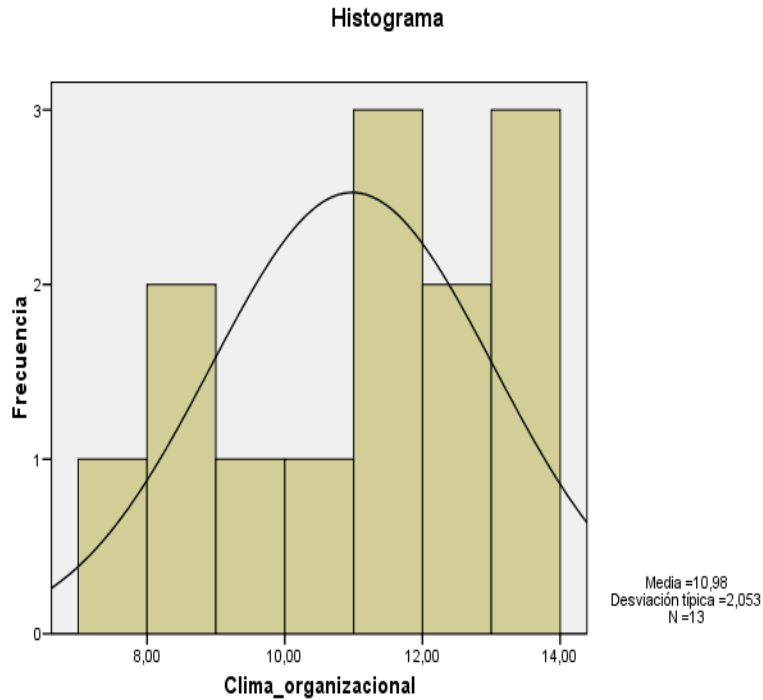
Calidad_servicio

N	Válidos	50
	Perdidos	0
Media		11.200
Mediana		12.000
Moda		12.0
Desv. típ.		2.7105
Varianza		7.347
Mínimo		6.0
Máximo		16.0

Los resultados de la variable calidad de servicio se describen a continuación: la media es de 11.20, la moda es 12, la desviación estándar es 2.71, la varianza es 7.34, el valor mínimo de todos los 80 calificativos es 6 y el valor máximo de las 80 puntuaciones es 16. Al ser la media 11.20, se puede subrayar, que la valoración de la calidad del servicio ofrecida por el personal de la fiscalía en los

usuarios cotidianos es muy baja, siendo esta apenas aceptable (mayor que once).

A continuación, se presenta la gráfica de distribución de frecuencias para la variable clima organizacional, con curva normal.



Al tener una correlación positiva, se puede manifestar que al mejorar la variable independiente (clima organizacional), esta va repercutir positivamente sobre la variable dependiente (calidad de servicio).

5.2. Discusión

Los factores personales influyen bastante en el clima organizacional esta a su vez trae como consecuencia el de brindar un servicio de calidad esperando cumplir las expectativas de la gente. También depende de cada trabajador el estar motivado para de esa manera evitar conflictos, tener un propósito cumplir todas las expectativas de las personas

La calidad organizacional de toda institución está determinada o conformada por el servicio y/o productos proporcionados a sus usuarios. En toda institución pública como la corte superior de justicia de Huánuco sede Pachitea, la calidad está conformada por la atención prestada a la sociedad. Dicha atención es

realizada diariamente por el capital humano que compone la corte superior. Por ende, la calidad está directamente vinculada con el actuar de las personas. Para asegurar una excelente calidad de atención a los usuarios, es necesario entonces mantener una adecuada gestión del personal Jurisdiccional, dentro de lo cual se puede mencionar la motivación, el compromiso, la camaradería, el compañerismo, la ergonomía.

Gracias a la presente investigación, se pudo demostrar que existe una correlación o influencia positiva del clima organizacional en la calidad de servicio. Gracias a dicha conclusión, los administradores o gestores de las diversas entidades del estado, pueden promover una mejora del servicio de sus entidades por medio del adecuado manejo de las personas. Sí se mantiene un personal motivado, que entiende que sus opiniones sí cuentan dentro de la empresa, que es respetado por sus superiores; así como también por sus colegas, que posee metas desafiantes que lograr durante la semana, con constantes talleres o capacitaciones, que originan que las personas sientan que mantienen un constante desarrollo profesional, con reuniones entre compañeros de trabajo para celebrar onomásticos o aniversarios; el trabajo que estos demuestren todos los días va ser mucho mejor, ya que el hecho de salir a trabajar, ya no se convierte en algo tedioso del día a día, más bien en algo, placentero, divertido. Al empezar con una sonrisa el día y el trato con una persona que acude a la corte, todo el proceso de trámite se vuelve mucho más personalizado y con un trato humano, que es lo que se busca dentro de la corte, que se tenga paciencia y se asesore a los miembros de la sociedad que acuden a dicha instancia del estado para realizar algún trámite.

Para promover un buen clima organizacional, se pueden realizar sesiones de coaching con los trabajadores o de cualquier entidad pública, una vez a la semana o 2 veces al mes, para conseguir una mejora en la mentalidad y se busque crecer continuamente dentro del trabajo.

CONCLUSIONES

- El clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco. El servicio es brindado por el capital humano de la organización y la calidad está determinada por el grado de compromiso, dedicación, esmero y productividad de estos. Sí el clima organizacional es inadecuado, este desencadena una baja en la motivación por realizar un buen trabajo diario, ya que no existe un buen nivel de comunicación interna, compañerismo, gestión de resultados y felicitaciones por alcanzar metas desafiantes.

- La autonomía personal del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco sede Pachitea contribuye con la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios, ya que al poseer estos, mayor apertura de acciones y la confianza de que pueden actuar libremente al decidir el mejor camino para solucionar un problema, sin la molestia o negativa de algún mando superior, genera mayor motivación y en última instancia un mejor relacionamientos con los usuarios que acuden a la corte superior.

-A mejores relaciones interpersonales del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea se brindará una mayor calidad de servicio a los usuarios. Muchas veces, para realizar un proceso o trámite, es necesario que un archivo o documento transite por diversas áreas u oficinas, siendo el principal canalizador de agilizar los trámites el personal que labora en dicha área u oficina. Se ha detectado en muchas oportunidades, que solo por tener ciertos problemas o inconvenientes personales con su colega circundante, un trabajador no realiza eficientemente su trabajo diario, por evitar enviar un documento o expediente a dicha persona, siendo el único y principal afectado el usuario final.

- Una estructura organizativa indica el método que una organización emplea para delimitar las líneas de comunicación, políticas, autoridad y responsabilidades. Esta determina el alcance y la naturaleza de la manera en que el liderazgo se difunde por toda la organización, así como el método por el cual la información fluye. Las organizaciones suelen adaptarse a una estructura ya sea horizontal o jerárquica. La estructura organizacional del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachiteaque mejora la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios es la horizontal. La estructura horizontal, eleva el nivel de responsabilidad de los colaboradores en la organización, elimina el exceso de líneas jerárquicas, mejorando la coordinación y la velocidad de comunicación entre el capital humano de todas las áreas.

-Un excelente ambiente físico, con todas las comodidades ergonómicas en los asientos y escritorios, además de contar con una adecuada circulación de aire y una temperatura ideal, promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada por el capital humano a los usuarios que acuden día a día a una institución. En muchos lugares, la temperatura ambiente es extrema, siendo esta muy cálida (la selva peruana) o muy frígida (como la provincia de Pachitea y su capital), en estos casos es altamente recomendable la adquisición de equipos electrónicos para climatizar los ambientes laborales, para asegurar que a los trabajadores les guste estar más en su lugar de trabajo, que en sus propios domicilios.

- Por medio de un buen liderazgo organizacional se consigue mejorar la calidad de servicio proporcionada a los usuarios de la corte superior de justicia. Ya que este consigue numerosos beneficios en toda la organización, como por ejemplo: se consiguen los objetivos a corto, medio y largo plazo; Mantiene a los empleados contentos y motivados; Favorece el trabajo en equipo; Reducción de ausencias en el trabajo y el malestar o quejas; Se mejora imagen organizacional de la corte; y por último mejora la competitividad general de los procesos y capacidades personales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a toda Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea que gestione adecuadamente su clima organizacional y el nivel de compromiso y motivación de sus trabajadores para asegurar una alta calidad de servicio de la entidad pública. Para lograr una mejora en la calidad de servicio se pueden aplicar sesiones o talleres de coaching.

- Los trabajadores son los pilares fundamentales de toda institución. Se recomienda a la corte superior de Justicia mantenga un alto grado de autonomía personal de sus trabajadores, para asegurar que estos puedan resolver por si mismos problemas cotidianos que acontecen en el trabajo diariamente y no sea necesario pedir permiso para ejecutar cualquier acción pequeña. Al tener los trabajadores alto grado de autonomía se consigue alta motivación e interés en el trabajo.

-Se recomienda a la Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea promover o mantener buenas relaciones inter personales entre los trabajadores de dicha institución, ya que hasta el momento, se percibe ciertas acciones de envidia o deslealtad entre los mismos miembros de la entidad para con sus compañeros, por ciertos roces o temas extra laborales. Las relaciones interpersonales son vitales para asegurar un buen clima laboral dentro de cualquier organización.

- Se recomienda que toda Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea, dentro del ámbito regional y/o nacional, cree y gestione su política organizacional. Las revisiones del contenido de la política se deben hacer en una reunión de trabajo, donde se disponga del tiempo suficiente y todas las facilidades para que los trabajadores realicen sus preguntas correspondientes. Los beneficios de gestionar adecuadamente la política organizacional son los siguientes: a) Aseguran un trato equitativo para todos los colaboradores, b) Propician la comunicación interna en todos los niveles, c) Facilita una comunicación abierta y promueve la honestidad, d) Desarrolla la autoridad, poder y liderazgo, e) Asegura la confianza, transparencia, objetividad y

aprendizaje continuo, f) Reflejan la imagen de la empresa ante la sociedad circundante.

- Se recomienda que toda Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea que mantenga constantemente un óptimo ambiente físico dentro de sus instalaciones. Ya que aspectos que pueden pasar por desapercibido como las condiciones de los escritorios, estado de los sillones, ambientación de las oficinas (pintura, correcta circulación de aire) generan motivación o desmotivación en las personas, al encontrarse siempre quejándose o con malestar por deficiencias en los artículos físicos.

- Se recomienda que toda Corte Superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea que desee promover y fortalecer el clima laboral de sus trabajadores se desenvuelva bajo un estilo de liderazgo participativo – democrático, ya que esto contribuye con el grado de identificación y cumplimiento de metas de las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Dilts, R (2003). *Gestión Organizacional*. Estados Unidos. McGrawHill.
- Cabello, A. (2008). *Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado*. Perú: UGRAPH.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Córdoba, I. (2009). *Estadística aplicada a la investigación*. Perú: San Marcos.
- Cornejo y Rosado, Miguel Angel (2003). *El arte de la motivación*. Perú: World Perú.
- Cornejo y Rosado, Miguel Angel (2003). *Liderazgo de excelencia*. Perú: World Perú.
- Cruz, Camilo (2008). *Trato personal en los negocios*. Estados Unidos: Taller de éxito.
- Davies S. (2009). *Agile Coaching*. EEUU: Motione.
- Farfán, C. (2015). “*La gestión del servicio como Propuesta de mejora para la Satisfacción de clientes caso: museo San francisco de lima*”. Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
- Graham & Zehle Stefan (2008). *Como diseñar un plan de negocios*. Perú: Cuatro Media.
- Hellriegel, Don & Slocum, John (1998). *Administración*. México: International Thomsom Editores.
- Hindle, Tim (2008). *Guide to management ideas and gurus*. Great Britain: The Economist.
- Huertas, J. (2001). *Motivación querer aprender*. Argentina: Grupo Editor S.A.
- Johnson, Kerry (1993). *Como lograr la excelencia en ventas*. Colombia: Versalles.
- Kaplan, Robert & Norton, David (2001). *The strategy focused organization, how balanced scorecard companies thrive in the new environment*. United States of America: Harvard Business Review.
- Kaplan, Robert & Norton, David (2006). *Alignment: Using the Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies*. United States of America: Harvard Business Review.

- Kaplan, Robert (2005). *How the balanced scorecard complements the Mckinsey 7-s model*. United Kingdom: Emerald Group.
- Kathryn C. (2009). *Coaching Skills Training Course*. England: Lancashire.
- Madrigal, B. (2005). *Liderazgo Enseñanza y Aprendizaje*. México: McGraw Hill.
- Ortega, C. (2015). “*Las competencias laborales y el Clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades tecnológicas Privadas del lima*”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Peters, T. & Waterman, R. (1982). *In search of excellence*. New York: Harper & Row.
- Porter, M. (1996). *The competitive advantage of nations-S.E.*. New York: Free Press.
- Whitmore, J. (2002). *Coaching for performance*. London: Nicholas Brealey.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede pachitea, periodo 2016.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016?	Demostrar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016.	El clima organizacional influirá significativamente en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016.	Variable Independiente Clima organizacional Variable Dependiente Calidad de servicio	El enfoque que va tener la presente investigación, según Hernández, R (2010) es el cuantitativo. La investigación es cuantitativa ya que los resultados procedentes de los instrumentos de recolección de datos son de naturaleza numérica, ya que se va trabajar con estadística descriptiva. El tipo de investigación, según su finalidad es aplicada, según la fuente es primaria y según la cobertura es longitudinal. Por medio del presente trabajo de investigación, solo se va recopilar información por medio de los instrumentos de recolección de datos sobre las variables independiente y dependiente principal.
¿Cómo influye la autonomía personal del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios?	Determinar cómo influye la autonomía personal del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	La autonomía personal del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea contribuye con la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	Variable Independiente autonomía personal Variable Dependiente Calidad de servicio	
¿Cómo influyen las relaciones interpersonales del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea repercute en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios?	Establecer cómo influyen las relaciones interpersonales del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea repercute en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	Las relaciones interpersonales del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea contribuyen con la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	Variable Independiente Relaciones interpersonales Variable Dependiente Calidad de servicio	
¿Cómo influye la estructura organizacional del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios?	Definir cómo influye la estructura organizacional del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	La estructura organizacional del capital humano de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	Variable Independiente Estructura organizacional Variable Dependiente Calidad de servicio	Muestra: La elección de la muestra se realizará de manera no determinística, a criterio exclusivo del investigador. Por ser la población una cantidad menor a 50 personas, se va tomar como muestra la totalidad de individuos que componen la muestra, es decir las 13 personas que laboran en los 3 juzgados de la corte superior de justicia y 80
¿Cómo influye el ambiente físico de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios?	Determinar cómo influye el ambiente físico en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea, periodo 2016.	El ambiente físico de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.	Variable Independiente Ambiente físico Variable Dependiente Calidad de servicio	

<p>¿Cómo influye el liderazgo gerencial de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios?</p>	<p>Determinar cómo influye el liderazgo gerencial de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea en la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.</p>	<p>El liderazgo gerencial de la corte superior de justicia de Huánuco – sede Pachitea promueve la mejora de la calidad de servicio proporcionada a sus usuarios.</p>	<p>Variable Independiente Liderazgo gerencial Variable Dependiente Calidad de servicio</p>	<p>personas (público) que acude diariamente a realizar algún proceso a la corte superior de Justicia – sede Pachitea.</p>
---	---	--	--	---