



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN
LOS COLABORADORES DE SUB SEDE DE LOS JUZGADOS DEL
PODER JUDICIAL MOYOBAMBA – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

DALILA CHUQUIBALA TÚNJAR

ASESORA:

DRA. NAVARRO BARRERA, YOLANDA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

MOYOBAMBA – PERÚ

2016

{ i }

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser la luz de mi vida y constante guía.

A mis padres, por su apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mi esposo, Edwin Perea López que en todo momento con su paciencia y comprensión me impulso a seguir adelante.

A mis hijos, Royers William y Jhonatan que es la razón de mí existir y para que les sirva de motivación en sus vidas profesionales y personales.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de ser profesionales, con la modalidad que brinda su servicio. Así mismo, a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración, a la profesora Yolanda Navarro Barrera asesora del curso por la formación recibida y finalmente agradezco, a todos las personas que de alguna u otra forma colaboraron conmigo para la elaboración de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Dalila Chuquibala Túnjar** con de DNI 00830767 estudiante de la facultad de ciencias empresarias de la escuela académico profesional de administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada **“Clima Laboral y Calidad de Servicio que brindan los colaboradores de los Juzgados de Sub Sede Poder Judicial Moyobamba – 2016”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para la fuente consultadas.
- 3) La tesis no ha sido plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentado como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), pirateado (uso de información ajena) o falsificada (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 16 de diciembre del 2016

Chuquibala Túnjar Dalila

DNI N° 00830767

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima Laboral y Calidad de Servicio de los colaboradores de Sub Sede de los Juzgados del Poder Judicial Moyobamba - 2016", con la finalidad de medir el Clima Laboral y Calidad de Servicio que brindan los colaboradores de los Juzgados de la Sub Sede Poder Judicial de Moyobamba, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de obtener título de Licenciada en Administración, por todo ello esperamos de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Página del jurado	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentacion	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionados al tema	18
1.4. Hipótesis.	27
1.5. Objetivos	27
II. MÉTODO.	29
2.1. Diseño de investigación.	29
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 34	
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSION	48
V. CONCLUSION	50

VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	53
VIII. ANEXOS:	55

RESUMEN

En la actualidad las Instituciones, se están preocupando en los diferentes factores que evitan la eficiencia, como es el clima laboral y calidad de servicio, que son importantes dentro de una organización, debido a que tiene influencia en el comportamiento de colaboradores.

El objetivo de la tesis es determinar la relación del clima laboral y calidad del servicio que brinda los colaboradores de la Sub sede Poder Judicial Moyobamba. Se consultaron las teorías de **Chiavenato, Idalberto (2009)**, y **Zeithaml V. (2002)**, el tipo de investigación es de diseño descriptiva simple, teniendo como población a 39 colaboradores y como usuarios a un aproximado de 5 902 administrados, la misma que serán aplicadas en cuestionarios de preguntas, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado en la variable del clima laboral un alto porcentaje de 0.848, la cual resulta ser confiable, en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios por parte de los colaboradores con una confiabilidad de 0.795, el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto. En conclusión clima laboral es inadecuado ocasionado, por la falta del comportamiento organizacional, liderazgo y motivación. En cuanto a la calidad de servicio que brindan los colaboradores se encuentra en un nivel medio, pudiendo interpretarse como una evolución positiva de los colaboradores a una mejor atención.

Palabras Claves: Clima Laboral, Calidad de Servicio, Colaboradores

ABSTRACT

At present the Institutions are worrying about the different factors that prevent efficiency, such as the work climate and quality of service, which are important within an organization, because it has and influence on the behavior of employees.

The objective of the thesis is to determine the relationship of the work climate and quality of service provided by the collaborators of the Moyobamba Judicial Branch. We consulted the theories of **Chiavenato, Idalberto (2009)**, and **Zeithaml V. (2002)**. The type of research is of simple descriptive design, having as population 39 collaborators and as users to approximately 5 902 collaborators, the same that will be Applied in questionnaire questionnaires, which were submitted to expert validation and reliability was determined through the Cron Bach Alpha Coefficient, resulting in a high percentage of the work climate variable of 0.848, which is reliable in As to the quality of service to the users by the collaborators with a reliability of 0.795, which implies that both variables have a high level of reliability. In conclusion, the work climate is inadequate due to lack of organizational behavior, leadership and motivation. As for the quality of service provided by the collaborators is at an average level, and can be interpreted as a positive evolution of employees to better care.

Key Words: Labor Climate, Quality of Service, Collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

La política de modernización del estado que lleva a delante el gobierno nacional a través de la secretaria de la gestión pública requiere el fortalecimiento de las instituciones públicas. En efecto las adaptaciones políticas públicas sustentables y exitosas, indicador de un estado moderno, exigen contar con un servicio capaz de elaborarlas e implementarlas con eficacia y eficiencia.

Para ello es fundamental profesionalizar el empleo público mediante el desarrollo de un régimen orientado por la igualdad de oportunidad y trato, la capacitación permanente con base a la carrera administrativa del personal.

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial el clima laboral y la calidad de servicio está en su apogeo, ya que son primordiales para el desarrollo económico y laboral de las empresas; gracias a ello obtienen grandes ganancias económicas, teniendo a sus colaboradores como aliados y disfrutando de sus beneficios laborales de acuerdo al estatus empresarial donde se encuentren.

Uno de los problemas más álgidos por la que atraviesa la sociedad peruana son los conflictos sociales, esto lamentablemente se refleja en la administración del sector público, en especial las de los poderes del Estado, ocasionando que las relaciones que se desarrollan entre los trabajadores no sea la más adecuada, es decir que el clima laboral se ve afectada, así mismo se ve afectada la calidad del servicio que se brinda, afectando así de manera negativa en el clima laboral que se desarrolla dentro de los Juzgados de la Sub sede del Poder Judicial, la misma que se refleja en la prestación de servicios que se ofrece a la población, puesto que se llega a confrontaciones entre los colaboradores de la entidad y las personas que hacen uso de los mismos, siendo estas personas que presentan conocimientos y un nivel de educación diferente, cabe decir que algunos muestran ciertos comportamientos agresivos y/o problemáticos.

Dentro de una entidad, el área encargada de la gestión de recursos humanos cada vez ha tomado gran importancia dentro de la misma, puesto que esta área es la encargada de realizar y elaborar estrategias que logren generar mayor productividad por parte de los colaboradores, la misma que para toda entidad representa uno de los recursos más importantes con los que se cuenta. Esto genera un impacto de un buen clima laboral y está comprobado que las empresas que lo tienen, logran mayor motivación, mayor compromiso, mayor eficiencia en el desarrollo de las labores por parte de los colaboradores, lo cual se refleja en la obtención de mayores beneficios para la entidad.

El Poder Judicial a través de las diferentes Cortes Superiores realiza la prestación de servicios de manera engorrosa e ineficiente, la cual genera tiempos de espera para los que acuden a los servicios que se brinda, generando así molestias para los mismos, puesto que genera también mayores costos y un inadecuado trato por parte de los colaboradores, viéndose reflejado en la calidad de servicio que se brinda, lo cual afecta la capacidad de competencia de la entidad dentro de este mundo globalizado, caracterizado por la rapidez en la solución de los procesos judiciales, cosa que no sucede en nuestro país.

La gestión de administración de la sub sede del Poder Judicial Moyobamba está a cargo de funcionarios del SERVIR quienes no cumplen adecuadamente su función, obstaculizando y repercutiendo en el clima laboral y calidad de servicio.

En consecuencia de la inadecuada labor de los jefes se observa que el comportamiento organizacional no es adecuado, la misma que altera el clima laboral en la institución, aumentando día a día el ausentismo por parte de los colaboradores. Asimismo existe constantemente ausentismo temporal, mediano el cual los colaboradores se retroceden realmente del enérgico involucramiento de la institución.

Mientras exista un clima laboral inadecuado dentro de la entidad, se verá la presencia de trabajadores más descontentos e incómodos, la cual se refleja al momento de realizar su trabajo, eso genera que dichos trabajadores sean impuntuales, falten al trabajo, que sean más lentos al desarrollar sus labores encomendadas, en conclusión no realizan un eficiente trabajo.

La rotación de los colaboradores lo realiza sin tener en cuenta la experiencia laboral en el área en que se encuentren laborando.

En cuanto al liderazgo que perciben los colaboradores de la institución hacia sus superiores, no es adecuado se consideran como líderes autocráticos quienes fijan reglas sin intervención de algún grupo, en cuanto el líder liberal no brinda libertad para la toma de decisiones. El líder democrático, siempre debate solo las normas y decisiones, sin importar lo que sus colaboradores piensen y sientan.

Como consecuencia de no contar con una adecuada motivación trae consigo la insatisfacción de los colaboradores a la hora de realizar sus labores, desalentada e inadecuada atención al usuario y/o litigantes, consiguiendo con ello un descontento en el usuario, ya que ellos no se sienten satisfechos con la atención recibida.

Los elementos tangibles, no son los adecuados por lo que no contamos con ambientes propios, y que además los mobiliarios, equipos, materiales, entre otros no son los apropiados para que el personal desarrolle eficientemente sus labores, por otro lado la organización es ineficiente, puesto que se designan inadecuadamente los puestos de trabajo. Asimismo la conexión de las redes ocasiona interrupción y lentitud por el mismo hecho que son conectadas a la red de la sede central de la ciudad de Lima.

En cuanto a la seguridad, se entiende que es el indicador más importante de la variable calidad de servicio, consistente en la comprensión la misma que no se práctica de manera efectiva, debido que existe ciertas diferencias en la relación entre jefes y colaboradores, ya sea de manera

formal o verbal, repercutiendo así en la forma de atención de los colaboradores hacía los administrados o litigantes.

En lo que se refiere a confiabilidad no existe en la institución, ya que sea ido perdiendo cada vez más, ello se debe a la mala información que se vierte en los diferentes medios de comunicación, en relación al desempeño laboral de los colaboradores y líderes de la institución.

Por esta razón es de gran importancia implementar diversos métodos o técnicas para mejorar el clima laboral y la calidad de servicio del Poder Judicial de la sub sede de Moyobamba, como por ejemplo:

El Clima laboral, está comprendido sobre comportamiento organizacional, liderazgo y motivación.

La calidad de servicio, la misma que comprende los aspectos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía.

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Castro (2012), en la tesis "*Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout, estudio realizado en la empresa de producción de Quetzaltenango – Guatemala*", el cual tuvo como objetivo determinar la influencia existente de la variable clima laboral en el Síndrome del Burnout presentada por los colaboradores del área administrativa de la empresa en estudio, para la investigación el tipo de diseño utilizado por parte del investigador fue el diseño descriptivo, así como se realizó la utilización de la prueba MBI, la cual permitió determinar y medir el desgaste que sufren los profesionales, así mismo se elaboró un cuestionario bajo la escala de Likert, estos permitieron la evaluación de la comunicación interna existente, así como el trabajo en equipo dentro de la empresa, de ello llego a concluir que diversos aspectos influyen en el clima laboral, siendo alguno de estos factores el incumplimiento de normas, la inexistencia de motivación y la distribución de funciones de manera inadecuada, todo ello genera estrés en los trabajadores, así como también llegan a debilitar el clima laboral.

Cifuentes (2012), en su investigación titulado "*Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*". Tuvo como objetivo general es evaluar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, el cuarto nivel de atención, así como lograr identificar las características laborales que llegan a relacionarse con los determinados factores que la determinan. El tipo de método de investigación que utilizó fue el descriptivo de corte transversal.

La investigación estuvo conformada por una población de 105 trabajadores, para la recolección de los datos utilizó como instrumento el cuestionario Font- Roja, de obtenida los resultados llegó a concluir que la satisfacción de los profesionales es influenciada por las características extrínsecas de Status, así mismo concluye que la insatisfacción de los mismos se debe a la existencia de una mala relación desarrollada con los demás colaboradores de la entidad, también concluye que los profesionales de sexo femenino son las que mayor insatisfacción presentan, así mismo menciona que los profesionales que cuentan con una edad mayor a los 37 años se muestran más insatisfechos con el trabajo que realizan, así como también con la relación que llevan con sus jefes.

Nacionales

Urbina Cabrera, S. J. (2015). En su tesis de grado "*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - ciudad de Trujillo 2014*"; la cual tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes, tuvo en consideración diversas teorías relacionadas a las variables en estudio.

El tipo de diseño de investigación utilizado fue el de tipo descriptivo de corte transversal, así mismo utilizó los métodos de investigación inductivo, deductivo, sintético y analítico, para realizar la recolección de información y datos realizó entrevistas, también utilizó la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Llegó a concluir que la satisfacción del cliente se debe a la percepción que tienen los mismos de los servicios recibidos por parte

de la empresa, es así que los mismos para la empresa en estudio percibieron un servicio de calidad media, debido a que consideraron que la empresa resulta ser fiable, cuenta con la capacidad de respuesta.

Amaya & Rodríguez (2013), en su tesis de pregrado "*La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A. - ciudad Trujillo 2013*".

El investigador para la recolección de información utilizó la encuesta, la misma que fue llenada por los clientes de la empresa, dicha encuesta estuvo constituida por 21 preguntas que buscaron conocer la calidad de servicio que brinda la empresa Markro Supermayorista S.A. así también se busca conocer la satisfacción que tienen los clientes con dicho servicio. Para la investigación el tipo de diseño de investigación utilizado fue el descriptivo – transaccional, la obtención de la muestra fue no probabilístico por conveniencia, de acuerdo al investigador y para el beneficio de la investigación, de los resultados llegó a concluir que, la satisfacción de los clientes de la empresa se muestra favorable, puesto que el servicio prestado por la misma es fiable, así como muestran buen trato al momento de la prestación de servicios por parte de las diferentes áreas.

Ramos, J. (2012), en su tesis de pregrado "*Propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de Sol y Mar*". Chiclayo. El objetivo de su tesis es mejorar la calidad de servicio de transporte público urbano, para fundamentar la hipótesis que quedó formulada; en la investigación se realiza la elaboración de una propuesta para la gerencia en temas de calidad, la cual se basó en el modelo de origen americano denominado modelo Zener, presentado por Parasuraman, Zeithaml y Berry , así mismo tuvo base en las teorías presentadas respecto a las expectativas, para la realización de la investigación se tomó como muestra a 8,410 familias del Distrito de Pimental, 01 gerente, 41 trabajadores (choferes y cobradores), por otro lado la técnica de recolección de datos que el investigador utilizó fue la encuesta y la entrevista, los resultados fueron obtenidos mediante

métodos analítico, inductivo y deductivo, de las cuales llego a concluir que la empresa requiere de la implementación de una propuesta gerencial, la cual permitirá la mejora de calidad de servicio que brinda.

Palomino Ore Carla Ivonne, realizo la tesis titulada *“El Clima Organizacional y el desempeño laboral en el área de contabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de ICA 2011*, indica que uno de los mayores fallos de las organizaciones es el de no considerar a sus clientes internos, es decir, a sus empleados, como una clave para el desarrollo ya que ellos son los que reflejan los valores, la calidad y el servicio que tiene la empresa. Para ello se debe inculcar al personal de todos los niveles de la organización una cultura de servicio.

Llego a la conclusión que el clima organizacional de la empresa en estudio depende también de las prácticas realizadas por los colaboradores, es decir del cumplimiento de las normas existentes en la entidad, así como la cultura organizacional existente, tales como el patrón general de conductas, valores y creencias compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa en cuanto al desempeño.

Bonilla (2011), realizo la tesis de pregrado *“Clima Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica, 2011”*, su desarrollo se centra en que el clima organizacional es la percepción que tiene el colaborador frente al y trabajo al ambiente físico donde realizan las laborales, las relaciones interpersonales y las diversas medidas y/o aspectos y factores que pudieran repercutir en el trabajo que realizan. Así mismo concluye que el clima organizacional adecuado desarrollado dentro de la institución logra reflejarse en el desempeño de los trabajadores de manera positiva y más eficaz, así mismo concluye que Cada organización posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas.

Locales

Vílchez Benavides (2012), en su tesis de pregrado “*Enfoques del Clima Organizacional*”, Universidad Cesar Vallejo, San Martín – Moyobamba.

Menciona que el clima laboral desarrollado en una organización es un conjunto de aspectos manifestados en el ambiente interno de la empresa, a la misma que es percibida por los colaboradores de la empresa, la cual de acuerdo a ello puede resultar inadecuado o adecuado, viéndose reflejado en el trabajo realizado por los mismos.

1.3. Teorías relacionados al tema

Clima laboral

El clima organizacional según Chiavenato (2009), es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

¿Quién controla el clima laboral?, la alta dirección juega un papel fundamental, encargada de gestionar el clima laboral, donde se identifica mediante un sistema de gestión, donde las políticas basadas en el personal y/o el talento humano ayudaran a que estos logren un desarrollar un ambiente adecuado, así como permitirá lograr la mejora del mismo (Calunga, 1995).

Según el autor (Rodríguez, 2009), las variables ambiente físico, tiene indicadores, las cuales son el tamaño del espacio del ambiente físico, el calor, las instalaciones, el ruido, y otros, de la misma forma existen indicadores de la estructura organizacional manejada por la empresa, siendo estos la estructura formal, los estilos de dirección manejados, el tamaño de la organización entre otros, dentro del ambiente social se tiene los indicadores conflictos, las cuales pueden surgir entre los colaboradores, entre los departamentos o áreas, etc. Por otra parte se tienen también indicadores personales, las mismas que son las actitudes, expectativas, aptitudes, y otros que presenten cada colaborado, por ultimo menciona los indicadores del comportamiento de la organización, las

mismas que son la rotación de personal, la productividad, la satisfacción, el stress y el ausentismo.

Por su parte Brunet (2011), en su libro El Clima de Trabajo en las Organizaciones, define que la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo es afectada de manera directa por el clima organizacional. Tiene mucho que ver de como el colaborador perciba el clima en el lugar de trabajo y esto incide en menor o mayor grado su satisfacción, de acuerdo a la satisfacción de las necesidades que se haya logrado, esta incidencia se extiende hacia su desempeño laboral.

Brunet (2011), indica que el clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional, por parte de los colaboradores, en el cual tienen que ver los valores, actitudes u opiniones personales de los mismos, siendo estos los que generan la obtención de la satisfacción de los colaboradores, por ende se logra mayor eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

La definición presentada contiene aspectos de la organización, siendo estos aspectos el liderazgo, las políticas de reconocimiento a los trabajadores de mayor eficiencia, así como la sanción a las malas prácticas, los conflictos que puedan surgir dentro de la organización, la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización y entre los diferentes niveles jerárquicos, Los incentivos utilizados para motivar a los empleados.

Para **Chiavenato** (2009, el ambiente que existe entre los miembros de la organización es lo que define al clima organizacional. El grado de motivación de los empleados está unido al clima y nos indica de manera categórica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Es por eso que la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros son favorables, y desfavorable cuando no se logran satisfacer.

Chiavenato (2009), explica que la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes es el clima laboral, de manera tal que el clima laboral es lo que perciben los colaboradores del ambiente que les rodea cuando desarrollan sus funciones laborales, las mismas que llegan a influir en la conducta de cada uno de ellos, así mismo el ambiente organizacional que rodea a los colaboradores pueden generar que estos se sientan más motivados al desarrollar sus funciones, por ello un adecuado ambiente lograra un clima favorable, lo cual representa un beneficio para la empresa, pues el desempeño de los trabajadores al verse mejor también mejora la el desarrollo económico de toda empresa, por el contrario un ambiente organizacional inadecuado afectara en el mismo. Descripción de algunas dimensiones del clima laboral según el autor:

Comportamiento Organizacional

Chiavenato (2009), define que el comportamiento organizacional es la interacción existente entre los colaboradores y la misma organización, es decir muestra cómo influye el desempeño del colaborador en el desempeño de la organización, y de la misma forma cómo influye la organización en los colaboradores, es por ello que la evaluación del comportamiento organizacional resulta ser de mucha importancia, puesto que ello ayuda en la toma de decisiones, así mismo ayuda a los colaboradores a conocer cuán importante puede resultar ser su participación dentro de la organización.

Ausentismo: Son las faltas o inasistencias de los colaboradores al centro de trabajo. Todos los períodos sumados, sea el motivo que fuesen el cual los colaboradores se retardan o no asisten al trabajo. Es decir es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no. Las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del colaborador; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la falta de motivación y estímulo,

las desagradables condiciones de trabajo y el impacto psicológico de una dirección deficiente. Chiavenato (2009)

Rotación: Es el movimiento de colaboradores que entran y salen de una organización. Es uno de los factores que originan el fracaso de los índices de productividad y de eficiencia de las instituciones, tendente a mantener el mismo ritmo que el de los competidores. De acuerdo a los expertos en la administración de personal han llegado a la conclusión que la sustitución de un trabajador consume mucho tiempo y dinero. Chiavenato (2009).

Liderazgo: Es la habilidad de influir en las personas para que alcancen objetivos. Esta definición destaca que el líder se involucra con otras personas para lograr metas. El liderazgo es recíproco y se da entre individuos. Es una actividad enfocada en las personas, no en actividades como archivar papeles o resolver problemas implica usar el poder. Chiavenato (2009)

Líder Autocrático: El líder es el que toma las decisiones sin consultar, ni coordinar es el que está a cargo.

Este tipo de líder presenta características dominantes, es aquel que solo considera sus críticas. Este tipo de líder genera entre sus subordinados actitudes de frustración y de tensión, como también no se logra grupos que cultiven la amistad, además este tipo de líder provoca que los colaboradores suelen realizar su trabajo solo mientras se tenga la presencia del líder, si no es así estos llegan a mostrar sus sentimientos reprimidos y llegaron a explosiones de indisciplina y agresividad. Chiavenato (2009)

Liderazgo Liberal:

Este tipo de liderazgo consiste en que el líder a cargo deja total libertad de decisión de trabajo a los colaboradores, lo que muchas veces genera que los trabajos no sean guiados de manera adecuada, por lo que resultan ser ineficientes, así mismo hace que no cuente con la calidad esperada, provocando también que los colaboradores no muestren respeto al líder así como muestren actitudes individualistas. Chiavenato (2009)

Liderazgo Democrático:

Este tipo de liderazgo consiste en que tanto el líder y los subordinados entablen conversaciones para ponerse de acuerdo al momento de establecer normas para el desarrollo de las funciones, así como el desarrollo de las actividades, así mismo los objetivos establecidos será en participación de ambos, este tipo de liderazgo resulta ser el más adecuado, puesto que el grupo de trabajo desarrollan sus funciones de manera adecuada con y sin presencia del líder, viéndose así la presencia de compromiso por parte de los colaboradores al desarrollar sus funciones. Chiavenato (2009)

Motivación

Se conoce como motivadores a las personas que logran influir de manera positiva en los demás, es decir tienen la capacidad de lograr reacciones en los demás, todo motivador busca generar en las personas ánimos para lograr mejores desempeños, así como genera en ellos querer lograr recompensas e incentivos, esto hace que los colaboradores se esfuercen más en la realización de sus funciones, en busca de satisfacer dichos deseos.

Menciona también que existen diversos factores que logran motivar a los que cabe mencionar, no todos las personas logran ser motivadas por los mismos factores, puesto que cada persona resulta ser un individuo con diferentes actitudes y aptitudes, es por ello que algunos trabajadores pueden ser motivados por ciertos aspectos dentro del trabajo, y otros no, así mismo lo que en un momento logra motivar a los trabajadores pueden no motivarlos con el pasar del tiempo, para lograr la motivación de las personas es necesario conocer sus necesidades, características personales, entre otras, así mismo menciona que la motivación siempre busca adecuadas respuestas, como por ejemplo son realizados con el fin del logro de metas y objetivos. (Chiavenato, 2009).

Factores Intrínsecos O Factor De Motivación:

Define que es toda satisfacción que un colaborador tiene por el cargo que ocupa, así como por los trabajos que realiza dentro de la institución, es

así que los factores que logran motivar a los colaboradores son factores internos de los individuos, ya que los factores resultan de la satisfacción que los individuos obtienen de la satisfacción que consiguen de las actividades que desarrollan, así mismo los factores motivacionales resultan de los sentimientos que se relacionan con el desarrollo y crecimiento personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la responsabilidad depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Factor de Herzberg, citado por (Chiavenato, 2007)

Factores Extrínsecos o Factores Higiénicos:

Los factores extrínsecos de la motivación son todos los factores externos que rodean al individuo, es así que también se considera las condiciones que tienen el ambiente que lo rodea al momento de realizar o desarrollar sus funciones dentro de la entidad, siendo estos factores tales como: Los beneficios sociales, el salario, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella laboran, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc. Factor citado por Chiavenato (2007)

Calidad de servicio

El enfoque corporativo hacia el cliente, cultura y sistema de direcciones son parte de la filosofía de calidad de servicio y se fundamenta en ella. El proceso incluye la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente (Colunga, 1995).

Calidad: El concepto de calidad tomo mayor importancia por los años 50 donde aparece **Edwards Deming** quien fue el más importante en el estudio de la calidad, al no tener respuesta positiva de parte de sus compatriotas se fue al oriente donde logro cambiar la mentalidad de los

japoneses al hacerles entender que la calidad es un “arma estratégica”. Deming mejoró el círculo de calidad propuesto por Walter Andrew Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son: “Planear, Hacer, Verificar y Actuar”.

Cuando hablamos de servicio al cliente nos referimos al servicio de manera integral, desde servicios y/o productos que una empresa, marca o institución ofrece, con el interés de generar una relación directa con los consumidores y clientes, lo cual permite identificar sus necesidades y sus expectativas, de modo que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen. (Jaramillo, 2007)

La calidad de servicio es la brecha entre las expectativas y las percepciones. Para aquellos que ofertan el servicio al cliente o los servicios en combinación con un producto físico, la calidad de servicio puede ser fundamental para determinar la satisfacción del cliente. Motivo por el cual las cinco dimensiones de la calidad de servicio son vitales para este propósito. De acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión. Los consumidores toman en cuenta las (05) dimensiones para valorar la calidad de los servicios y se define a continuación. (Zeithaml, 2002)

Elementos tangibles: Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio y el material de comunicación que utilizan a primera vista es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente. (Zeithaml, 2002)

Confiabilidad: Capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma digna confiable y con precisión, implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. La Confiabilidad es probabilidad de desempeño eficiente y eficaz de todas las personas, en todos los procesos, sin cometer errores o fallas derivados del conocimiento y actuar humano, durante su

competencia laboral, dentro de un entorno organizacional específico. El sistema de Confiabilidad incluye varios elementos de proyección personal, que permiten optimizar los conocimientos, habilidades y destrezas de los miembros de una organización. (Zeithaml, 2002)

Eficiencia: Es desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. (Zeithaml, 2002)

Eficacia: Principal elemento para evaluar la relación entre la organización y el medio ambiente, y en el segundo, para incrementar la eficiencia se requiere utilizar la responsabilidad colectiva y el espíritu de cooperación. La eficacia es la relación que existe entre el bien o servicio y el grado de satisfacción del cliente y de la empresa. (Zeithaml, 2002)

Efectividad: Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñada. Cumplir las expectativas de los clientes. (Zeithaml, 2002)

Capacidad de respuesta: Se entiende por capacidad de respuesta al conjunto de habilidades y actitudes que permiten y acreditan a un determinado colaborador a dar solución de manera oportuna a las necesidades e inquietudes de un cliente o usuario. (Zeithaml, 2002)

Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio. (Zeithaml, 2002)

Confianza: La confianza es un sentimiento que implica unión y respeto mutuo entre las partes, se logra por medio de acciones concretas que estén de acuerdo con los valores, creencias y cultura de las personas, ya sea en empresas privadas o públicas Así mismo viene hacer la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). (Zeithaml, 2002)

Credibilidad: Es el comportamiento y forma de reaccionar de los colaboradores, puede provocar seguridad o inseguridad en el cliente. Si el colaborador inspira confianza al cliente, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones. Es importante con el factor de credibilidad dentro de la empatía para evaluar la calidad en el servicio. (Zeithaml, 2002)

Empatía: Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes; la esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio del servicio adecuado, que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse que son importantes. (Zeithaml, 2002).

1.4. Formulación del problema

¿Cómo es el clima laboral y la calidad de servicio que brindan de los colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Práctica

El estudio presentado tiene como justificación práctica la gran importancia para los colaboradores del Poder Judicial de sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, debido a que se abarca con los aspectos relacionados con el clima laboral y sus posibles repercusiones con la calidad del servicio, que vienen siendo impartidas por los colaboradores de la institución, quienes tienen un trato directo con los usuarios y/o litigantes que asisten a las instalaciones a requerir su servicio. Así mismo, la importancia del estudio recae en los resultados que estos tendrán en futuros proyectos.

Justificación Metodológica

La justifica metodológicamente de la presente investigación es aplicada mediante los métodos científicos y estadísticos que reconocerán de manera objetiva las hipótesis planteadas en la investigación, dichas

herramientas también facilitarán la recolección y tabulación de datos, así mismo el instrumento utilizado para la recolectar los datos podrá ser utilizada para futuras investigaciones.

Justificación Teórica

En el plano teórico, la investigación se sustenta en el estudio de la variable clima laboral realizado por el autor Chiavenato, Idalberto (2009), quien describe que “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”.

La variable calidad del servicio, lo describe el autor Zeithaml V. (2002), La calidad de servicio es un elemento fundamental que el cliente percibe. En los casos que ofrecen el servicio al cliente o los servicios en combinación con un producto físico, la calidad de servicio puede ser primordial para determinar la satisfacción del cliente. La confiabilidad, seguridad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, son las dimensiones de la presente variable.

Además, la presente investigación se encuentra conforme lo establecido por el Reglamento Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

1.6. Hipótesis.

El clima laboral es inadecuado y la calidad de servicio que brindan los colaboradores es ineficiente del Poder Judicial de la sub sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Evaluar el clima laboral y la calidad de servicio que brindan los colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el clima laboral en el Poder Judicial - Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.

- Identificar las deficiencias del clima laboral del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.
- Conocer la calidad de servicio que brinda el Poder Judicial en la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.
- Identificar las deficiencias de la calidad de servicio que brinda en el Poder Judicial - Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.

II. MÉTODO.

En el presente trabajo se desarrolló una investigación básica, descriptiva simple buscando la solución a los problemas de la realidad, la transformación de ésta con el fin de crear mejores condiciones de convivencia laboral; específicamente en el clima laboral y mejorar calidad de servicio que brindan los colaboradores del Poder Judicial de la sub sede Moyobamba. Se basa en el conocimiento teórico y busca conocer para hacer, actuar, modificar, mantener, reformar o cambiar aspectos de la realidad laboral que conllevan a una mejor satisfacción de las necesidades humanas.

2.1. Diseño de investigación.

El diseño que corresponde a la investigación, es descriptivo simple; Este diseño busca describir la situación de dos variables en un momento determinado, y establecer el estado situacional de las variables del clima laboral y la calidad del servicio de los colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba, periodo 2016.



En donde:

M = Colaboradores del Poder Judicial Sub Sede de los Juzgados Moyobamba. (Muestra)

O₁ = Clima Laboral y Calidad de servicio.

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	“El ambiente que existe entre los miembros de la organización es lo que define al clima organizacional. El grado de motivación de los empleados está unido al clima y nos indica de manera categórica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. Chiavenato, (2009)	Es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidos por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.	Comportamiento organizacional	Ausentismo Rotación	Ordinal
			Liderazgo	Autocrático Liberal Democrático	
			Motivación	Factor intrínsecos Factor extrínsecos	
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la brecha entre las expectativas y las percepciones. Para aquellos que ofertan el servicio al cliente o los	Es la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la prestación de bienes materiales,	Aspectos tangibles	Expectativas sobre la Tangibilidad del Servicio.	Ordinal

	servicios en combinación con un producto físico, la calidad De servicio puede ser fundamental para determinar la satisfacción del cliente. Zeithaml V., (2002).	resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio.	Confiabilidad	Eficacia Eficiencia Efectividad	
			Capacidad de respuesta	Habilidades que permiten solucionar necesidades	
			Seguridad	Confianza Credibilidad	
			Empatía	Expectativas sobre la atención.	

2.3. Población y muestra.

Población:

Para el caso de la primera variable, la población estuvo constituida por el número total de colaboradores del Poder Judicial de la sub sede de los Juzgados de Moyobamba, siendo esto en un total de 39 colaboradores.

Distribuidos de la siguiente manera:

Áreas	Nro. De colaboradores
Primer Juzgado de Paz Letrado	04
Segundo Juzgado de Paz Letrado	03
Juzgado Mixto	07
Juzgado Mixto Transitorio	06
Sala Mixta Liquidadora	07
Equipo Multidisciplinario	03
Central de Notificaciones	03
Juzgado de Familia	04
Central de Distribución General	02
TOTAL	39

Para el caso de la segunda variable, la encuesta estuvo dirigida a los Administrados (Los clientes para el caso de una empresa), que llegan a la Sud Sede de los Juzgados del Poder Judicial para realizar trámites y solicitar la administración de justicia, al revisar la información de la cantidad de administrados que requieren el servicio, encontramos que 5,902 administrados llegan en promedio al mes, de los cuales el 14% son nuevos administrados, llegando a un total de 826 administrados, la diferencia, el otro 86% que representan 5,076 administrados, de este grupo tenemos que los administrados reiteran las visitas de trámite debido a los actuados y requerimiento según el avance del caso, viniendo en 3 diferentes fechas en promedio, quedando solo el 33% de estos últimos, con 1,675 administrados que tiene algún proceso en la Sub Sede Judicial. Sobre este último grupo es nuestra población finita, debido a que los

administrados con trámites en procesos ya conocen como el Poder Judicial lleva a cabo la prestación del servicio y pueden dar fe de ello.

Donde:

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

Z = Desviación normal, límite de confianza.

p = Probabilidad de éxito en obtener la información.

q = 1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.

E = Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 10%

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Para 95% corresponde un Z = 1.645, E=0.1, p=0.5, q=0.5 y N= 1,675

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.5)(0.5)(1675)}{(0.1)^2 (1675 - 1) + (1.645)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(2.706025)(418.75)}{(0.01) (1674) + (0.67650625)} = \frac{1133.147969}{17.41650625} = 65$$

Muestra

Para el caso de la primera variable, la muestra está representada por la totalidad de la población, es decir los 39 colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba para la variable Clima Laboral.

Para el caso de la segunda variable, la muestra está representada por 65 administrados, que ya cuentan con trámites en proceso en la Sub Sede Judicial, para medir la percepción que tienen acerca de la Calidad del Servicio, que brinda los colaboradores de la Sub Sede del Poder Judicial.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e instrumentos: A continuación, tenemos las técnicas e instrumentos que se aplica para recolectar datos necesarios para la investigación.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ALCANCE	FUENTE
Encuesta	Cuestionario de la variable clima laboral	Mide el clima laboral en base a los indicadores propuestos	Jefes y colaboradores del Poder Judicial de la sub sede de los Juzgados Moyobamba
	Cuestionario de la variable calidad de servicio	Mide la calidad de servicio en base a los indicadores propuestos	Jefes y colaboradores del Poder Judicial de la sub sede de los Juzgados Moyobamba

Recolección de datos:

La observación

La encuesta

Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos se validaron para la variable I y II mediante la opinión de 3 expertos en administración quienes emitieron una ficha de la ponderación de la encuesta.

Prueba De Confiabilidad Del Cuestionario Del Clima Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	25	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.848	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	47.040	79.123	.728	.829
P2	47.320	83.893	.379	.844
P3	46.880	83.693	.466	.841
P4	47.600	88.583	.168	.851
P5	47.520	84.010	.419	.842
P6	47.240	85.023	.284	.848
P7	46.600	80.833	.534	.837
P8	47.160	73.973	.771	.823
P9	46.960	78.957	.530	.837
P10	46.200	82.917	.381	.844
P11	45.680	85.060	.353	.845
P12	45.960	82.707	.372	.845
P13	45.840	86.140	.224	.851
P14	45.680	84.727	.291	.848
P15	47.360	81.157	.435	.842
P16	47.040	79.957	.496	.839
P17	46.960	75.790	.630	.831
P18	47.480	80.343	.551	.836

Prueba De Confiabilidad Del Cuestionario De Calidad De Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.795	16

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	47.000	56.833	.666	.762
P2	48.040	68.040	.007	.812
P3	48.680	66.893	.129	.800
P4	46.920	62.743	.402	.784
P5	48.200	67.667	.076	.802
P6	47.240	61.857	.419	.782
P7	47.400	59.833	.445	.780
P8	46.720	58.960	.564	.771
P9	47.360	61.240	.391	.784
P10	47.000	58.417	.616	.767
P11	47.240	58.773	.667	.766
P12	47.400	60.833	.331	.791
P13	47.080	59.160	.593	.770
P14	47.080	65.243	.138	.805
P15	47.720	62.043	.385	.785
P16	47.320	59.893	.512	.775

2.5. Métodos de análisis de datos.

El método se utilizó en la presente investigación fue el Microsoft Excel y el programa SPSS 22, se elaboró gráficos para cada dimensión de las variables mediante los resultados obtenidos en la hoja de cálculo, y

finalmente se realizó las interpretaciones de los gráficos con el propósito de una mejor comprensión.

2.6. Aspectos éticos

El desarrollo de esta investigación se consideró a mantener la originalidad del trabajo, de respetar los derechos del autor: propiedad intelectual para la redacción de citas y referencias bibliográficas. El presente trabajo es propio de la investigadora no es replica de ningún otro, con datos veraces y confiables.

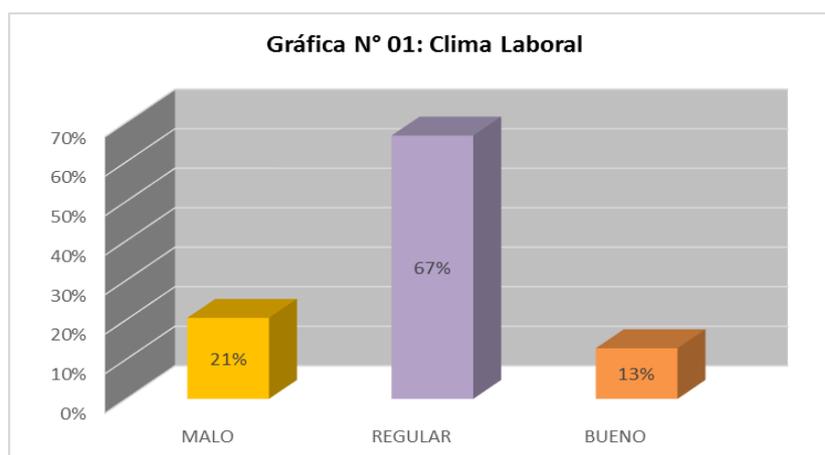
III. RESULTADOS

3.1. Clima Laboral de los colaboradores de Sub Sede de los Juzgados del Poder Judicial de Moyobamba – 2016.

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar el clima laboral, se procesó los resultados, siguiendo los valores de acuerdo a las alternativas de la encuesta, para determinar el nivel en que se encuentran, calculando sus frecuencias y elaborando sus respectivos gráficos para el análisis correspondiente.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
MALO	8	21%
REGULAR	26	67%
BUENO	5	13%
TOTAL	39	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 01

El gráfico N° 01 de la variable Clima Laboral de los colaboradores de la Sub Sede de los Juzgados del Poder Judicial de Moyobamba, se ve reflejada de manera regular con un 67%, obtenido de los resultados encontrados en las encuestas desarrolladas, identificando que la institución tiene deficiencia en la gestión del clima laboral, si sumamos el 21% que percibe el clima laboral como malo, significa que esa deficiencia debe gestionarse de mejor manera, manifestándose en la actitud de los colaboradores, para dar solución a las necesidades de los usuarios y desarrollar las actividades satisfactoriamente. La dimensión más negativa

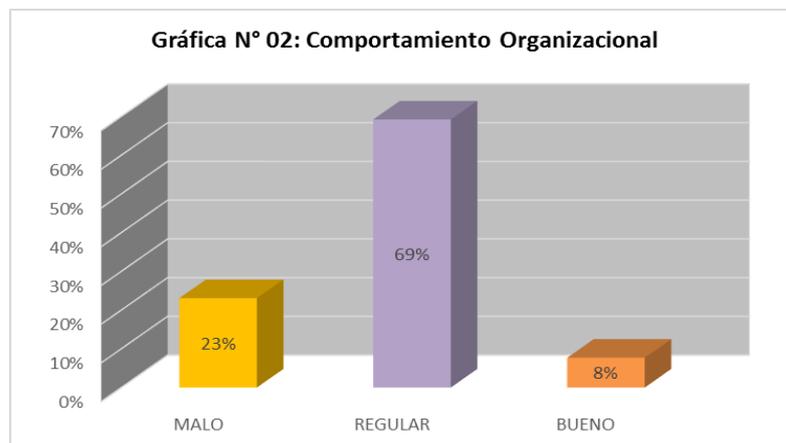
es la motivación, ya que los colaboradores se ven con recarga laboral, falta de oportunidades, reconocimiento por parte de la gerencia lo que genera un ambiente poco agradable para desenvolverse de la mejor manera, esto se convierte en una necesidad de modo que la implementación de nuevas políticas al interior de la institución son necesarias para que el personal pueda dar lo mejor de sí. Las otras dos dimensiones también tienen deficiencias, pero están en el orden de las regulares como el caso de Comportamiento Organizacional y Liderazgo, las que también deben ser observadas y no esperar a que estas se conviertan en un problema más adelante.

Para describir el clima laboral de la institución, se realizó tablas y gráficos que contienen información en relación a las dimensiones establecidas.

Dimensión I: Comportamiento Organizacional

Tabla N° 02: Comportamiento Organizacional		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
MALO	9	23%
REGULAR	27	69%
BUENO	3	8%
TOTAL	39	100%

Fuente: Elaboración propia



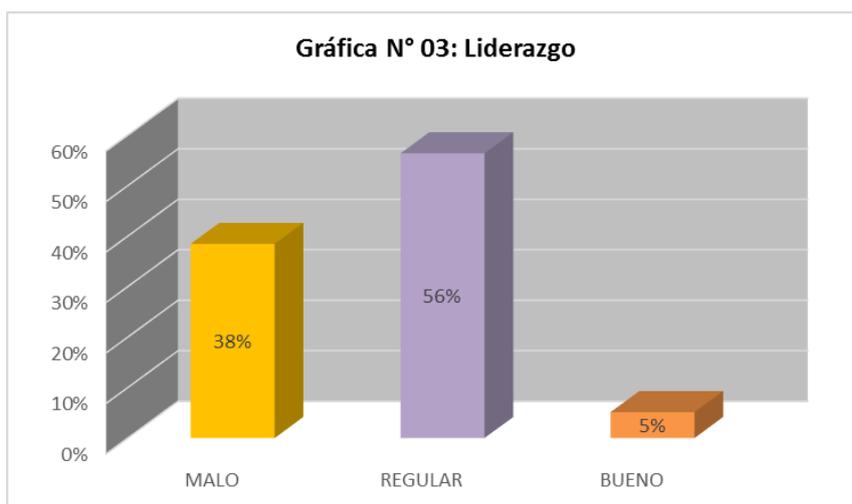
Fuente: Tabla N°02

Del total de los colaboradores encuestados, con respecto a la dimensión del comportamiento organizacional, se determina que el 69% de los colaboradores manifiestan que es regular, 23% es malo y un 8% que es bueno. Concluyendo que la presente dimensión no se viene dando adecuadamente para el desarrollo institucional.

Dimensión II: Liderazgo

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
MALO	15	38%
REGULAR	22	56%
BUENO	2	5%
TOTAL	39	100%

Fuente: Elaboración propia



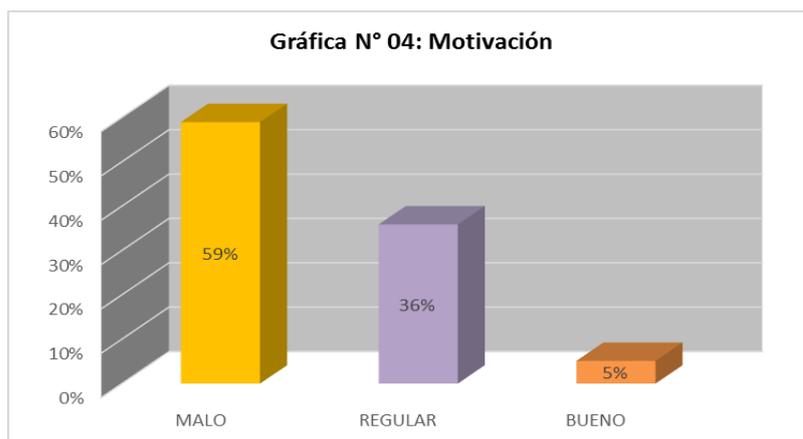
Fuente: Tabla N° 03

Del total de los colaboradores encuestados, se observa que el 56% dan a conocer que es regular la dimensión de liderazgo, entre tanto el 38% es malo y un 5% es bueno. Asimismo de acuerdo al análisis de los indicadores de esta dimensión destaca la exactitud de los colaboradores en la realización de sus funciones, mostrando falencias en cuanto al liderazgo que tiene la gerencia con el personal y las formas de comunicación entre ellos y el liderazgo de los trabajadores de acuerdo al área asignada.

Dimensión III: Motivación

Tabla N° 04: Motivación		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
MALO	23	59%
REGULAR	14	36%
BUENO	2	5%
TOTAL	39	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 04

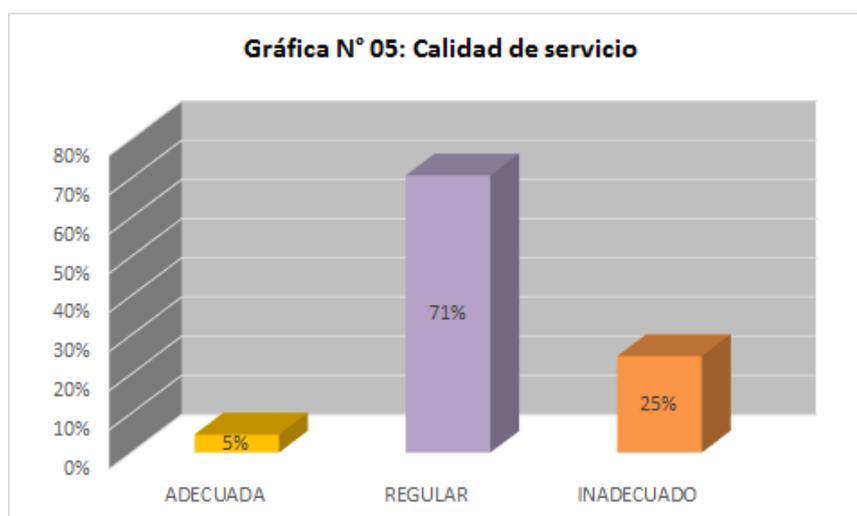
Como se puede apreciar en el gráfico N° 04, percibimos que la motivación de los colaboradores se posiciona con un porcentaje de 59%, malo, 36% regular y bueno un 5%, pues esto dado que los colaboradores consideraron que no se sienten motivados, ya que la institución toma en cuenta ocasionalmente los reconocimientos y premios a los logros obtenidos por los colaboradores. Asimismo manifiestan que al no ser motivados eficientemente no ejercen mayor capacidad al realizar sus labores.

3.2. Calidad de Servicio de los colaboradores de Sub Sede de los Juzgados del Poder Judicial de Moyobamba – 2016.

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar la variable calidad de servicio, se procesó los resultados, siguiendo los valores de acuerdo a las alternativas de la encuesta, para determinar el nivel en que se encuentran, calculando sus frecuencias y elaborando sus respectivos gráficos para el análisis correspondiente.

Tabla N° 05: Frecuencia de Calidad de servicio		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADA	3	5%
REGULAR	46	71%
INADECUADO	16	25%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 05

En el tabla como en el gráfico N° 05 se ha determinar que la variable Calidad de Servicio que brindan los colaboradores, se ve reflejada de manera regular 71%, y 25% inadecuado, obtenidos de la encuestas desarrolladas a los administrados, la misma que dan a conocer e identifican algunas deficiencias en el servicio que brindan los colaboradores y los jefes de la institución. Esto se debe por la carencia en Capacidad de Respuesta, falta de confiabilidad y seguridad que ofrecen, así como la capacidad de respuesta que éste tiene para atender a las necesidades de información de los administrados y/o litigantes, del mismo

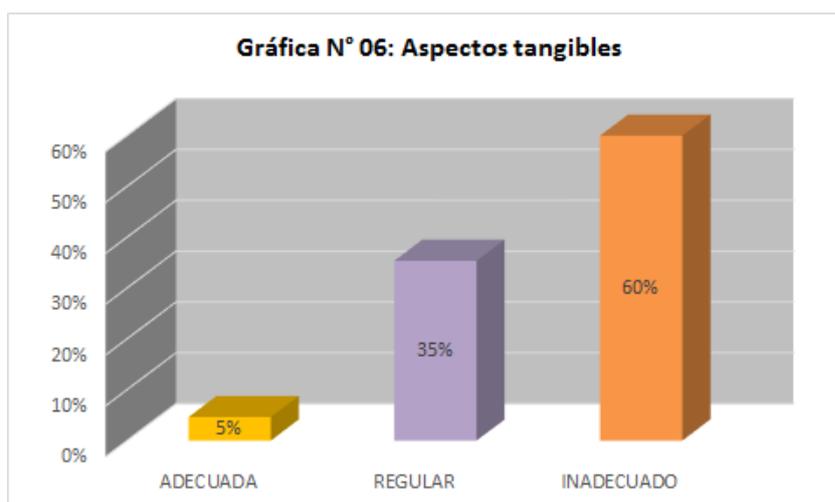
modo no toman en cuenta la empatía y otros aspectos intangibles como la disponibilidad en el servicio y el carisma.

Para describir calidad de servicio de la institución, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas.

Dimensión I: Aspectos tangibles

Tabla N° 06: Aspectos tangibles		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADA	3	5%
REGULAR	23	35%
INADECUADO	39	60%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia



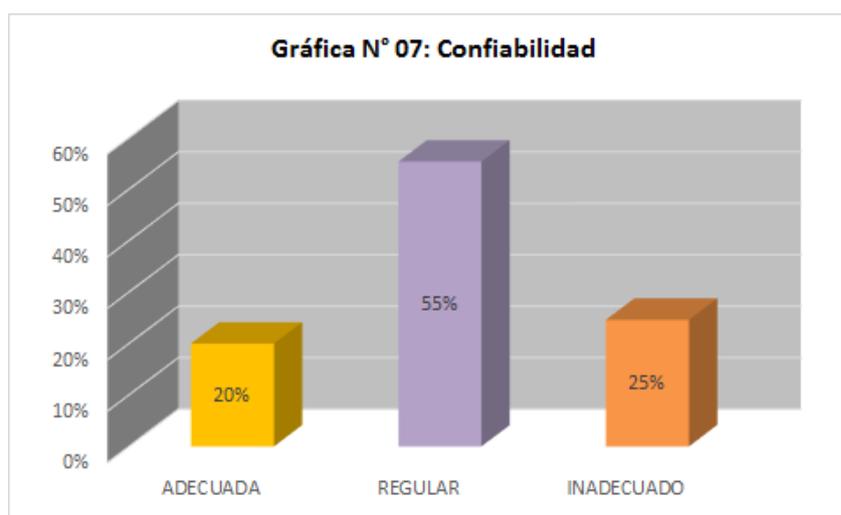
Fuente: Tabla 06

Como se puede apreciar en el gráfico N° 06 de la presente dimensión sobre los aspectos tangibles de la institución se ve reflejada el 60% inadecuado y 35% regular, dado a que se ha identificado que la institución no cuenta con ambiente propio, y los mobiliarios, equipos, materiales, entre otros no son los apropiados para que el personal desarrolle eficientemente sus labores, por otro lado la organización es ineficiente, puesto que se designan inadecuadamente los puestos de trabajo. Asimismo la conexión de las redes ocasiona interrupción y lentitud por el mismo hecho que son conectadas a la red de la sede central de la ciudad de Lima.

Dimensión II: Confiabilidad

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADA	13	20%
REGULAR	36	55%
INADECUADO	16	25%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia



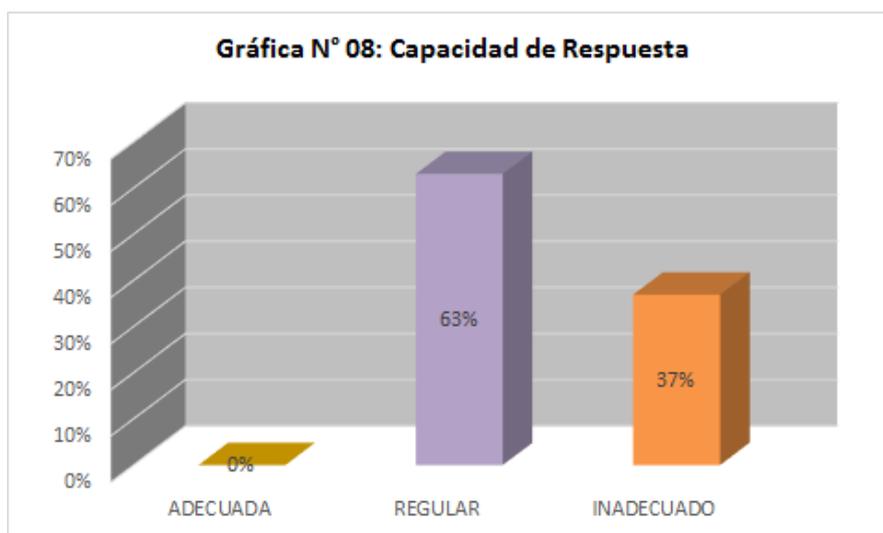
Fuente: Tabla 07

Como se puede identificar en el gráfico N° 07, la dimensión de confiabilidad de la institución se viene desarrollándose de manera regular, con el 55%, puesto que los colaboradores dan a conocer que tienen falencias en el cumplimiento del objetivo trazado, debiendo inducir a los colaboradores mayor celo en sus funciones, actividades y responsabilidades que debe ejercer sobre su puesto de trabajo.

Dimensión III: Capacidad de Respuesta

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADA	0	0%
REGULAR	41	63%
INADECUADO	24	37%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia



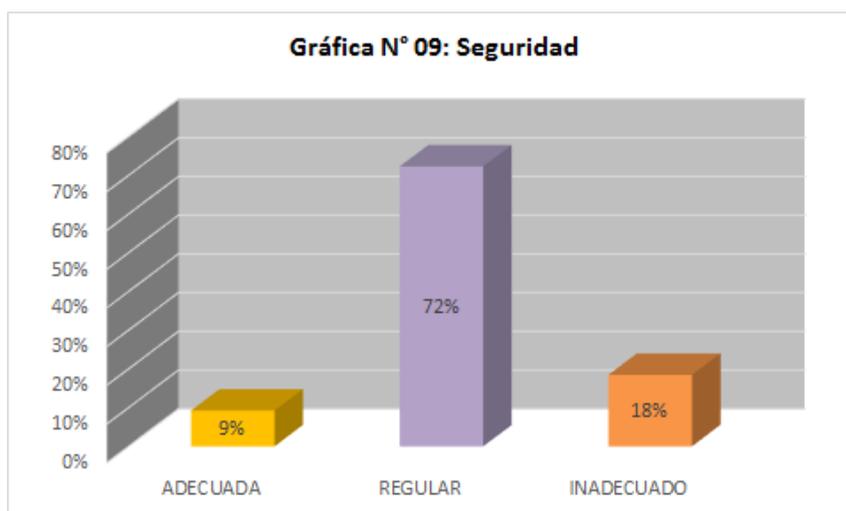
Fuente: Tabla N° 08

Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, la percepción que los administrados, representan es el 63% que el servicio es regular y 37% manifiestan que es inadecuado del total de encuestados. Concluyendo que los colaboradores requieren de habilidades y actitudes que permiten y facultan en dar solución de manera oportuna a las necesidades e inquietudes de los administrados y/o litigantes, lo cual repercute en la sociedad al formarse una cadena que a la larga daña la imagen de la institución.

Dimensión IV: Seguridad

Tabla N° 09: Seguridad		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADA	6	9%
REGULAR	47	72%
INADECUADO	12	18%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 09

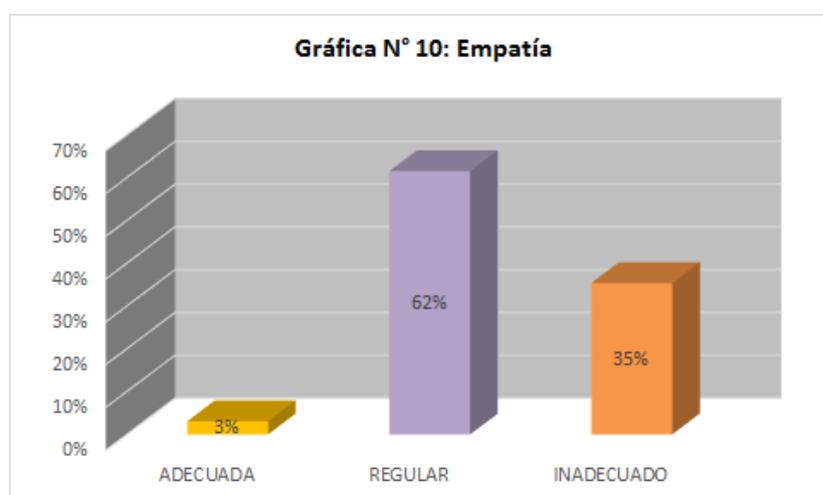
Del total de administrados encuestados, con respecto a la dimensión de seguridad, se identifica en el gráfico N° 9, que la percepción de los administrados muestran 72% que el servicio es regular y 18% manifiestan que es inadecuado del total de encuestados. Llegando a la conclusión que debemos entregar un servicio de confianza haciendo que el administrado se sienta protegido y seguro.

Dimensión V: Empatía

Tabla N° 10: Empatía

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
ADECUADA	2	3%
REGULAR	40	62%
INADECUADO	23	35%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla N° 10

Del total de los administrados encuestados, con respecto a la dimensión empatía, dan a conocer que la presente dimensión en la institución representa 62% regular el servicio que reciben, y 35% manifiestan que es inadecuado. De acuerdo al análisis de esta variable se asume que los colaboradores de la institución en la realización de sus funciones, muestran actitudes inconvenientes hacia los administrados y/o litigantes y no existe el grado de atención personalizada. Debiendo saber que la esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio del servicio adecuado, que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse que son importantes.

IV. DISCUSIÓN

La variable Clima Laboral de los colaboradores de la Sub Sede de los Juzgados del Poder Judicial de Moyobamba, se ve reflejada de manera regular con un 67%, obtenido de los resultados encontrados en las encuestas desarrolladas, esto dado a que la institución tiene una deficiencia en la gestión del clima laboral, si sumamos el 21% que percibe el clima laboral como malo, significa que esa deficiencia debe gestionarse de mejor manera, evitando el constante ausentismo y rotación de los colaboradores, falta de liderazgo y la desmotivación que sienten los colaboradores, genera descontento ante las actitudes de los jefes, ya que ellos no muestran apoyo para su desarrollo personal, tal como se muestra con las encuestas que se realizó a los 39 colaboradores.

De acuerdo con lo analizado la mayor parte de los colaboradores coinciden que no reciben suficiente apoyo de sus jefes inmediatos, que sus grados de experiencia, sus iniciativas y propuestas no son considerados en la toma de decisiones, lo cual conlleva a un bajo grado de compromiso con las labores que desempeñan, limitándose así a realizar solo las trabajos que se les encomienda.

Las falencias del liderazgo que tienen los jefes con los colaboradores y las formas de comunicación entre ellos y el liderazgo de los colaboradores de acuerdo al área asignada, no son las adecuadas, lo que perjudica la calidad de servicio que brindan y de manera general a la institución, con respecto a esta apreciación, **Chiavenato (2009)**. Cita al liderazgo a la habilidad de influir en las personas para lograr los objetivos. Esta definición destaca que el líder se involucra con otras personas para lograr metas, es recíproco y se da entre individuos.

Los colaboradores de la institución no se encuentran motivados mostrando un porcentaje de 59% malo, dado a que los colaboradores consideraron que no se sienten motivados, ya que la institución no toma en cuenta los reconocimientos y premios a los logros obtenidos por los colaboradores. La misma que origina poca creatividad empleada por los colaboradores en la realización de sus funciones asignadas, con respecto a esta apreciación la investigación citada por Castro (2012). De esta manera logró comprobar que aspectos como la desmotivación,

incumplimiento de normas establecidas e inadecuada distribución de funciones tienen un resultado negativo en el clima laboral lo cual promueve la aparición del estrés.

La calidad del servicio que brindan los colaboradores es de suma importancia, para mejorar la atención de los administrados, para conocer e identificar esta variable, se elaboró un cuestionario de 16 preguntas, basada en conocimientos científicos contrastadas con información de diversas investigaciones que sirvieron como fuente para la elaboración de definiciones y conceptualizaciones de la variable calidad de servicio, citado por **(Zeithaml, 2002)**, la cual se evalúa mediante la confiabilidad y seguridad que brinda los colaboradores, así como la capacidad de respuesta que éste tiene para atender a las necesidades de información de los administrados, del mismo modo se toma en cuenta la empatía y otros aspectos intangibles como la disponibilidad en el servicio y el carisma; Los resultados de dichas evaluaciones permitieron conocer e identificar la calidad de servicio que reciben los administrados, ubicándolos en un 64% en un nivel regular, lo que implicaría que existe deficiencias en la atención como el incumplimiento en el tiempo prometido a los requerimientos de los usuarios, así como aspectos positivos en el mismo que favorecen el trato con el usuario, sean la disponibilidad que presentan los colaboradores para brindar información y la atención personalizada.

Para lograr un clima laboral adecuado y una óptima calidad de servicio, se deben aplicar métodos y técnicas que brinden un ambiente laboral adecuado, hecho que debe partir de la toma de decisiones del área de gestión a capital humano o recursos humanos de la Corte Superior de Justicia de San Martín, con un estudio previo del nivel académico y expectativas de los colaboradores de justicia, debido a que el clima organizacional de una institución es alto y favorable en aquellas situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades del personal, e influye sobre el estado motivacional de las personas, lo cual finalmente contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Respecto a los antecedentes de la presente investigación, se ha logrado establecer claramente a través de estudios previos de Urbina Cabrera, S. J. (2015). En su tesis de grado "*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - ciudad de Trujillo 2014*"; la cual tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes, toda vez que el capital humano es la fuerza más importante con la que se cuenta para lograr los objetivos y metas planteados por las empresas, lo que finalmente además de contribuir en mayores ganancias para el empleador, permite el desarrollo personal y profesional de los trabajadores que integran la empresa.

Analizados los resultados con las teorías y los antecedentes, de la presente investigación los colaboradores coinciden en la urgencia de efectuar cambios en la institución referente al clima laboral para mejorar la calidad de servicio, y así lograr constituirse en un ente que brinde servicio de calidad, mejorar la competitividad de sus órganos jurisdiccionales, y permitir un mejor desarrollo profesional de los colaboradores, teniendo como meta principal la satisfacción de los litigantes y público en general.

Puesto que según los resultados obtenidos de las encuestas se evidencia, la capacidad de respuesta y la seguridad que los colaboradores proyectan a los usuarios con la efectividad de sus funciones. Dicho resultado, da solución al principal problema planteado en la presente investigación, así mismo el proceso metodológico utilizado para el desarrollo de la investigación puede ser útil para otras futuras que involucren como variables de estudio clima laboral y calidad de servicio en poblaciones similares a ésta.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El clima laboral de los colaboradores de la Sub Sede de los Juzgados del Poder Judicial de Moyobamba, periodo 2016, tiene una percepción negativa, como se refleja el 67% de percepción regular, y la calidad de servicio que brindan es del orden del 64% regular, evidenciando una gestión regular en estos aspectos, según los resultados encontrados en las encuestas desarrolladas.
- 5.2.** El clima laboral es con percepción negativa, debido al deficiente comportamiento organizacional, falencias en cuanto al liderazgo que tiene la gerencia con los colaboradores y falta motivación.
- 5.3.** Para obtener buen clima laboral se deben aplicar métodos y técnicas que brinden un ambiente laboral adecuado, hecho que debe partir de la toma de decisiones del área de gestión a capital humano o recursos humanos de la Corte Superior de Justicia de San Martín, con un estudio previo del nivel académico y expectativas de los colaboradores.
- 5.4.** La calidad de servicio que brindan los colaboradores de la institución, también es con percepción negativa, debiendo ser evaluada mediante la confiabilidad y seguridad, así como la capacidad de respuesta que éste tiene para atender a las necesidades de información de los usuarios, del mismo modo se toma en cuenta la empatía y otros aspectos intangibles como la disponibilidad en el servicio y el carisma.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Proponer un plan de Gestión de Talento Humano orientado a los colaboradores, personal directivo con una perspectiva gerencial, con el propósito de transmitir competencias que contribuyan a una óptima percepción favorable del clima laboral
- 6.2.** Se recomienda a los jefes inmediatos, realizar evaluaciones periódicas sobre la calidad de servicio que brindan a los usuarios, con la finalidad de intervenir de manera asertiva en los aspectos identificados como deficientes.
- 6.3.** Se recomienda al empleador buscar un mejoramiento continuo del ambiente de su organización, motivando a los colaboradores a realizar sus labores satisfactoriamente; Asimismo mejorar las relaciones interpersonales, pretendiendo dar a conocer la importancia de gestionar adecuadamente el clima laboral para brindar calidad de servicio, bienestar y éxito de las organizaciones
- 6.4.** Se recomienda crear un método de comunicación y socialización adecuada, que le permita a los colaboradores de la institución conocer las políticas de calidad de servicio, las normas y reglamentos que inciden en la gestión laboral y personal de cada uno de ellos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya Chavez, R. A., & Rodriguez Armas, A. (2013). *La calidad y satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A. - Ciudad de Trujillo (tesis de pregrado)*. Universidad de Trujillo, Perú.
- Amaya, M. (2015). *Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Centro de Salud San Miguel - DISA (Tesis de Pregrado)*. Lima, Perú.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Madrid, España: Trillas.
- Calunga Davila, C. (1995). *La calidad en el servicio*. Mexico: Panorama.
- Castro Rivas, L. Y. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome del burnout, estudio realizado en la empresa de producción de Quetzaltenango (tesis de pregrado)*. Universidad de Quetzaltenango, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8a ed.). Mexico: Mc Graw Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). México: McGraw Hill.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC)*, 50-62.
- Jaramillo, J. (2007). *Calidad de Servicio al cliente en empresas comerciales*. Mexico: Mc graw Hill.
- Mamani Andrade, M. M. (2014). *Clima Institucional y su influencia en la motivación del Instituto Superior Tecnológico Francisco de Paula Gonzales Vigil (Tesis de Pregrado)*. Tacna, Perú.
- Peláez León, C. (2010). *Clima Organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Perez, D. (2016). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante de Senati de Chimbote*. Chimbote, Perú.
- Sanchez Perez, C. (2014). El reto de la calidad en los servicios. *Administración para el Futuro*, 22.
- Subauste Arroyo, M. R. (2013). *Clima Laboral en el área de atención al cliente de emapa Cañete (Tesis de Pregrado)*. Universidad San Vicente de Cañete, Perú.
- Urbina Cabrera, S. J. (2015). *La calidad del Servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte SAC - Ciudad de Trujillo 2014 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Zeithaml, V. (2002). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm by Hardcove. *Services Marketing*, 13.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V. (2002). *Marketing de Servicios*. Mexico: Mc Graw Hill.

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento para medir el nivel de clima laboral

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima laboral de los colaboradores de los Juzgados de Sub Sede del Poder Judicial Moyobamba 2016. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (X) en el recuadro que crea correspondiente. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DIMENSIONES	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
Comportamiento Organizacional	1	¿Consideras que el comportamiento organizacional en la institución es adecuado?					
	2	¿La rotación de los colaboradores beneficia a la institución?					
	3	¿Considera que el ausentismo de los colaboradores es por motivo de salud?					
	4	¿Consideras que el retiro de los colaboradores de la institución es por el mal comportamiento de los jefes?					
	5	¿La institución brinda las facilidades del caso para motivarte a seguir laborando en la misma?					
	6	¿La institución distribuye adecuadamente a los colaboradores para cumplir con los objetivos trazadas?					
Liderazgo	7	¿El trato que brindan los jefes inmediatos a los colaboradores es adecuado?					
	8	¿Consideras que los jefes de las diferentes áreas transmiten sus conocimientos a los colaboradores?					
	9	¿Los jefes permiten tu participación en la toma					

		de decisiones?					
	10	¿Se observa claramente el poder que tienen los jefes de la institución?					
	11	¿Considera que un líder es de gran importancia para ser dirigidos lograr las metas propuestas en la institución?					
	12	¿Considera que el liderazgo es la manera más eficaz de renovar y revitalizar las organizaciones y llevarlas al éxito?					
Motivación	13	¿Recibir alguna compensación por realizar trabajo fuera del horario, consideras que es justo?					
	14	¿Recibir felicitaciones por participar en actividad que identifican a la institución es positivo?					
	15	¿La remuneración que percibes consideras justa?					
	16	¿La institución tiene como políticas principales, la superación constante de su personal?					
	17	¿Considera que en la institución existe la posibilidad de ascender a un puesto de trabajo?					
	18	¿El trabajo que realizo es reconocido en el momento oportuno?					

Anexo N° 02: Instrumento para medir el nivel de calidad de servicio.

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores de los Juzgados de Sub Sede del Poder Judicial Moyobamba 2016. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una(X) en el recuadro que crea correspondiente. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DIMENCIONES		INDICADORES	1	2	3	4	5
Aspectos tangibles	1	¿Se muestra carisma al atender a los usuarios, incluso cuando se está estresado?					
	2	¿Los colaboradores cuentan con material logístico para realizar sus labores?					
	3	¿La institución se esmera por el desempeño laboral de sus colaboradores?					
Confiabilidad	4	¿Consideras que se muestra eficiencia al realizar las labores?					
	5	¿Se cumplen con los plazos establecidos en la tramitación de los procesos?					
	6	¿Cuándo el usuario tiene un problema, el colaborador muestra interés en solucionar?					
	7	¿El servicio que se brinda, es un servicio que esperaba el usuario?					
Capacidad de respuesta	8	¿Comunico a los usuarios el tiempo que se tardará en brindar el servicio?					
	9	¿Los colaboradores cumplen las expectativas y requerimientos en el tiempo y forma establecida del usuario?					
	10	¿Cuándo el usuario ingresa a la oficina se					

		muestran atención inmediata incluso cuando se está atendiendo a otra persona?					
Seguridad	11	¿El trato de los colaboradores con el usuario es considerado y amable?					
	12	¿Los colaboradores de seguridad se muestran dispuestos a orientar al usuario a la ubicación de las diferentes áreas?					
	13	¿Consideras la atención que brindan los colaboradores es de confianza?					
Empatía	14	¿La atención que brindan a los usuarios es individualizada?					
	15	¿Se comprende claramente las necesidades específicas de los usuarios?					
	16	¿Nos preocupamos por el interés de los usuarios?					

Anexo N° 03

Tabla N° 01

Instrumento que se midió el nivel de Clima Laboral de los colaboradores de los Juzgados de Sub Sede del Poder Judicial Moyobamba 2016.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	2	3	2	3	2	1	4	2	5	4	4	4	3	2	2	1
2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3
3	2	2	3	1	1	1	4	2	1	3	4	4	4	4	1	1	1	1
4	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	2	5	4	2	2	1
5	2	1	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
6	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	5	3	2	2	1
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	4	5	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	5	4	2	2	1
9	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	1	3	1	3
10	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	5	4	5	4	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	1	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	2	1	1	4	2
13	3	3	2	2	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	4	2	3	4	2	2	2	2
15	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4
16	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2
17	1	2	4	1	1	2	2	1	1	4	3	2	1	1	1	3	2	1
18	4	3	4	2	3	2	5	5	3	5	5	4	4	3	2	4	5	4
19	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	2	2	4	2
20	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	2
21	4	3	3	2	2	5	4	4	4	3	5	2	3	3	2	3	3	2
22	3	3	4	3	1	1	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	3
23	2	2	2	2	2	2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2
24	3	1	4	1	3	4	4	3	1	4	5	4	4	4	1	3	4	3
25	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	4	5	5	5	1	1	1	1

Tabla N° 02

Instrumento que se midió el nivel de calidad de servicio de los colaboradores de los Juzgados de Sub Sede del Poder Judicial Moyobamba 2016.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	2	5	2	4	5	4	5	4	4	2	2	4	2	3
2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4
3	3	4	1	4	2	2	5	3	4	5	2	5	5	2	3	3
4	5	2	3	3	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	2
5	4	2	1	4	1	4	3	4	5	4	4	3	4	4	1	1
6	1	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2
7	2	1	1	4	2	2	2	3	1	2	2	2	4	2	2	2
8	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4
9	2	5	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2
10	4	4	3	4	1	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
11	2	2	2	4	2	5	5	4	4	2	4	4	3	2	5	2
12	4	2	1	5	2	4	4	5	2	4	4	5	4	1	4	5
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	4	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3
15	4	1	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	2	3
16	4	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4
17	4	2	1	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
18	5	2	1	4	3	4	3	5	3	3	4	3	5	4	5	5
19	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4
20	4	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	2	3
21	5	3	1	4	3	3	2	5	4	4	3	1	3	5	3	4
22	4	1	4	5	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	3	4
23	4	2	1	4	3	3	2	5	3	5	3	1	3	5	3	4
24	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	2	3
25	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	4	5	4	5	3	4

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: **Jardiel Paredes del Aguila**
- Institución donde labora: **Universidad Cesar Vallejo**
- Instrumento motivo de evaluación: **Medir el Clima Laboral y Calidad de servicio.**
- Autora del instrumento: **Dalila Chuguibeta Túnjar**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, se evita todo de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento está en vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico o institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el desempeño.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento tienen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al tablero/planteador de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
SUBTOTAL					24	20
TOTAL					44	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: [puntos]: **4.4**

Moyobamba, febrero del 2016



JARDEEL PAREDES DEL AGUILA
Licenciado en Administración
D.N. N° 05472

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: **Pereyra Gonzalez Tony**
- Institución donde labora: **Universidad Cesar Vallejo**
- Instrumento motivo de evaluación: **Medir el Clima Laboral y Calidad de Servicio.**
- Autoría del instrumento: **Dalila Chuguibala Tunjar.**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formalizados con lenguaje apropiado, se evita libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural, científico y tecnológico o institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento inducen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones o inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					28	15
TOTAL					43	

FE DE APLICABILIDAD:

DIO DE VALORACIÓN: (puntos): **4.3**

Moyobamba, setiembre del 2010


Lic. Tony Pereyra Gonzalez 426
 Reg. CLAD 12857
 REG CLAD N° 12857

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: José Padilla Hidalgo
- Institución donde labora: Poder Judicial
- Instrumento motivo de evaluación: Medir el clima laboral y Calidad de servicio.
- Autora del instrumento: Dolita Chuguibala Tunjar

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, en claridad libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento muestran coherencia lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos inherentes en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					24	20
TOTAL					44	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Favorable**
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (puntos): **4.4**


 Edc. José Padilla Hidalgo
 SPS. UAD. 0116

Moyabamba, febrero del 2016

Anexo N° 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Hipótesis	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas /Instrumentos	Fuentes / Informantes
¿Cómo es el clima laboral y la calidad de servicio que brindan los colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de Juzgados de Moyobamba, periodo 2016?	El clima laboral es inadecuado e influye en la calidad de servicio que brindan los colaboradores del Poder Judicial de la sub sede de Juzgados de Moyobamba, periodo 2016	Evaluar el clima laboral y establecer la calidad de servicio que brindan los colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de Juzgado de Moyobamba, 2016.	Clima Laboral	Comportamiento organizacional	Ausentismo Rotación	Las presentes variables se realizan por medio de encuestas, cuyo instrumento son los cuestionarios	Jefes y colaboradores del Poder Judicial de la Sub Sede de los Juzgados de Moyobamba
				Liderazgo	Autocrático Liberal Democrático		
				Motivacion	Factor intrínsecos Factor extrínsecos		
		Calidad de servicio	Aspeustos tangibles	Expectativas sobre la tangibilidad del Servicio.			
			Confiabilidad	Eficacia Eficiencia Efectividad			
			Capacidad de respuesta	Habilidades que permiten solucionar necesidades			
			Seguridad	Confianza Credibilidad	Diseño		
			Empatia	Expectativas sobre la atención.	Ordinal		

Anexo N° 06

Imágenes (fotos) realizando la encuesta a los colaboradores de los Juzgados de Sub Sede del Poder Judicial Moyobamba 2016.



