



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS Y JURISDICCIONALES DE LA SEDE
JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN, AÑO 2012”.**

Tesis que presenta la Bachiller:

TERESA DEL PILAR, LOPEZ SANCHEZ

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ASESORES: LIC. ADM. SEGUNDO W. FASANANDO GARCIA
M.SC. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ
2012**

DEDICATORIA

A mi esposo, porque creyó en mí,
dándome ejemplos dignos de superación y
entrega, porque en gran parte gracias a ti,
hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que
siempre estuviste impulsándome en los
momentos más difíciles de mi carrera, y
porque el orgullo que sientes por mí, fue lo
que me hizo ir hasta el final.

A mis colegas de trabajo y amigos.
Gracias por haber fomentado en mí el
deseo de superación y el anhelo de triunfo
en la vida.
Mil palabras no bastarían para agradecerles
su apoyo, su comprensión y sus consejos
en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarles y contar
siempre con su valioso apoyo, sincero e
incondicional.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0095
	ADM-PI
	E1
N° DE LIBRO:	
FECHA:	22.02.13

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “César Vallejo”, pongo a su consideración la presente Tesis titulada **“EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y JURISDICCIONALES DE LA SEDE JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE SAN MARTÍN, AÑO 2012”**.

Espero que el presente trabajo pueda ser valorado y apreciado en cuanto resultado de un proceso de investigación. Del mismo modo, espero que éste sirva para generar un mayor interés en la comunidad estudiantil de nuestra prestigiosa Universidad, comprometida con la búsqueda de soluciones para los problemas que aquejan al desarrollo económico social, a fin de que se sigan investigando diversos temas vinculados a nuestra profesión.

LOPEZ SANCHEZ, Teresa del Pilar

Tarapoto, Diciembre del 2012

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de tesis **Lic. Segundo Fasanando García**, quien puso todos sus conocimientos para que yo pudiera realizar esta investigación.

Así como a **Ms.C. Luis Sotero Montero**
y a la **Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas**
por su paciencia apoyo en la asesoría
técnica de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
Dedicatoria.....	II
Presentacion.....	III
Agradecimiento.....	IV
Indice	
General.....	V
Indice de	
Cuadros.....	VII
Indice de	
Graficos.....	VIII
Declaracion jurada de autenticidad y no plagio.....	XI
RESUMEN.....	X
ABSTRAC.....	XI
I	
INTRODUCCIÓN.....	XIV

CAPÍTULO I-MARCO METODOLÓGICO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.1.2. Antecedentes.....	17
1.1.3. Formulacion del problema.....	20
1.1.4. Justificación.....	20
1.1.5. Limitaciones.....	22

1.2.		
OBJETIVOS		22
1.2.1. Objetivo		
General.....		22
1.2.2. Objetivos Específicos		
.....		22
1.3.		
HIPÓTEIS		22
1.3.1. Enunciado		
.....		23
1.3.2. Tipo de		
Hipótesis.....		.23
1.4. VARIABLES-		
INDICADORES23
1.4.1. Definición		
Conceptual.....		23
1.4.2. Definición Operacional		
.....		24
1.5. DISEÑO DE LA		
EJECUCIÓN		25
1.5.1. Tipo de Diseño o investigación		25
1.5.2. Población y Muestra		26
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes:.....		27

CAPÍTULO II-MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. MARCO		
TEÓRICO		29
2.2. MARCO		
CONCEPTUAL		54

1.2.		
OBJETIVOS.....		22
1.2.1. Objetivo		
General.....		22
1.2.2. Objetivos Específicos		
.....		22
1.3.		
HIPÓTEIS.....		22
1.3.1. Enunciado		
.....		23
1.3.2. Tipo de		
Hipótesis.....		.23
1.4. VARIABLES-		
INDICADORES.....		.23
1.4.1. Definición		
Conceptual.....		23
1.4.2. Definición Operacional		
.....		24
1.5. DISEÑO DE LA		
EJECUCIÓN.....		25
1.5.1. Tipo de Diseño o investigación		25
1.5.2. Población y Muestra		26
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes:.....		27

CAPÍTULO II-MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. MARCO		
TEÓRICO.....		29
2.2. MARCO		
CONCEPTUAL.....		54

CAPÍTULO III-DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1. PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	56
--	-----------

CAPÍTULO IV-CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	68
--	-----------

CAPÍTULO V-DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	70
--	-----------

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
---	-----------

CAPÍTULO VII-BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	76
--	-----------

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Página
Cuadro N° 01: Variables Independiente.....	24
Cuadro N° 02: Variables Dependiente.....	25
Cuadro N° 03: Técnicas y Fuentes de Información.....	27
Grafico N° 04: Clasificación de análisis de resultados según respuestas favorables...57	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico N° 01: Factores del Sistema.....	30
Gráfico N° 02: Ítems de calificación de los test.....	56
Gráfico N° 03: Escala de calificación para análisis.....	56
Gráfico N° 04: Clasificación de análisis de resultados según respuestas favorables.....	57
Gráfico N° 05: Percepción del Clima Laboral, según dimensiones.....	57
Gráfico N° 06: Percepción del Clima Laboral, según los indicadores.....	60.
Gráfico N° 07: Resumen General de la Percepción del Clima Laboral.....	62
Gráfico N° 08: Análisis de Satisfacción Laboral,según los factores motivacionales.....	63
Gráfico N° 09: Análisis de Satisfacción Laboral, según indicadores.....	64
Gráfico N° 10: Resumen General del Análisis de la Satisfacción Laboral.....	66
Gráfico N° 11: Incidencia del Clima Laboral en la Satisfacción.....	67

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita Bachiller, **Teresa del Pilar López Sánchez** con DNI N° 01160192, domiciliada en la Urbanización “Martínez de Compañon”, Manzana “H”, Lote N° 11 - Morales, estudiante del X Ciclo de la escuela de Administración de esta casa universitaria, quien ha elaborado la tesis denominada: **“Evaluación del Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción de los trabajadores Administrativos y Jurisdiccionales de la Sede Judicial de la Provincia de San Martín, año 2012”**, para optar el grado de Bachiller en ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro Bajo Juramento que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución educativa. Igualmente dejo expresa constancia que se ha respetado las reglas nacionales de derechos de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Julio del 2012

.....
Teresa del Pilar López Sánchez
COD. UNIV. 2092603398
DNI N° 01160192

RESUMEN

Esta investigación tuvo como Objetivo **“Analizar el Clima Laboral y determinar su incidencia en la Satisfacción de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales de la Sede Judicial de la Provincia de San Martín, año 2012”**. El estudio se desarrolló como una investigación descriptiva-Explicativa, apoyado en un trabajo de campo, se tomó como muestra poblacional a ochenta y tres (83) trabajadores (76: trabajadores Jurisdiccionales y 07trabajadores Administrativos).

Así mismo se aplicó dos (02) test como técnica de recolección de datos: el primero para **conocer la percepción de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales referente al Clima Laboral**, utilizando la teoría de Litwin y Stringer, y el segundo para **determinar la Satisfacción Laboral en la Sede Judicial de la Provincia de San Martín**, donde se utilizó para ello la teoría que plantea Federrick Herzberg”, en donde la escala de calificación que se utilizó para analizar los resultados de los test aplicado, es la que se muestra a continuación:

1. **Respuestas Favorables:** Representado por la opción Siempre (valorizado 5) y Casi Siempre (valorizado 4). La cual representa que existe un Clima y Satisfacción Laboral favorable.
2. **Respuestas Neutras:** Representado por la opción De vez en cuando (valorizado 3). La cual significa que está en dudas si existe o no un Clima y Satisfacción Laboral favorable.
3. **Respuestas Desfavorables:** Representado por la opción Casi Nunca (valorizado 2) y Nunca (valorizado 1). La cual representa que no existe un Clima y Satisfacción Laboral favorable.

Referente al análisis de los resultados se interpreto de acuerdo al porcentaje (%) de respuestas favorables, según las siguientes escalas de calificación:

1. **Clara Fortaleza (>75%)**
2. **Moderada Fortaleza (>50% - ≤75%)**
3. **Oportunidad de Mejora (>20% - ≤50%)**
4. **Alerta (0 a 20%)**

En la investigación se llegó a determinar que:

- Existe una percepción favorable de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales acerca del Clima Laboral en la Sede Judicial de la Provincia de San Martín, arrojando como resultado final una **moderada fortaleza** (51.04%), siendo esto en gran manera

positivo para la institución, pero no en todo su dimensión.

- Se aprecia que la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos y jurisdiccionales de la Sede Judicial de la Provincia de San Martín, no se encuentra en una situación tan favorable, ya que arrojó como resultado final la escala **oportunidad de mejora** (36.25%), siendo esto no tan positivo para la institución, ya que significa que la institución debe plantear medidas y alternativas de solución para buscar mejorar en ello.
- Al hacer un cruce con estos dos resultados finales se determinó que en cierta manera el Clima Laboral de la Sede Judicial de la Provincia de San Martín incide de manera **INCIERTA** en la Satisfacción de los trabajadores administrativos y jurisdiccional, ya que por una parte se aprecia un clima laboral favorable (pero no en su totalidad de su contexto) y por otro lado estos mismos trabajador opinan que sienten cierto nivel de insatisfacción con respecto a lo laboral, ello conlleva a encontrarse en un proceso de ver y plantear alternativas mejora.

También en esta investigación se encuentran distintos capítulos que ayudaron a profundizar y analizar toda la investigación desde diferentes contextos, haciendo de esta una investigación científica, metodológica, didáctica y aplicativa.

ABSTRACT

This study aimed to "**Analyze the Employee Satisfaction and determine their impact on worker satisfaction and jurisdictional administrative headquarters of the Province Judicial de San Martin, 2012.**" The study was conducted as a descriptive-explanatory, supported by field work, sample population was taken as eighty-three (83) workers (76: Jurisdictional workers and 07 administrative workers).

It also was applied two (02) test as a technique for data collection: the first to **study the perceptions of workers regarding the administrative and jurisdictional Working Environment**, using the theory of Litwin and Stringer, and the second to **determine job satisfaction in Judicial Headquarters of the Province of San Martin**, where it was used for the theory posed Federrick Herzberg, "in which the rating scale was used to analyze the results of the test applied is shown below:

1. **Favorable Responses:** Represented by the Always option (valued 5) and Almost Always (valued 4). This represents that there is a favorable climate and job satisfaction.
2. **Neutral Responses:** Represented by the option from time to time (valued 3). Which means you are in doubt whether or not a conducive climate and job satisfaction.
3. **Unfavorable Responses:** Represented by the option Almost Never (valued 2) and Never (valued 1). This represents that there is a favorable climate and job satisfaction.

Concerning the analysis of results was interpreted according to the percentage (%) of favorable responses, according to the following rating scales:

1. **Clara Strength** (> 75%)
2. **Moderate Strength** (> 50% - ≤75%)
3. **Opportunity for Improvement** (> 20% - ≤50%)
4. **Alert** (0 to 20%)

The investigation came to determine that:

- There is a favorable perception of administrative and judicial workers about Employee Satisfaction Judicial Headquarters of the Province of San Martin, casting a final result of **moderate strength** (51.04%), this being largely positive for the institution, but not in all its dimensions.
- It is appreciated that the job satisfaction of administrative workers and jurisdictional

Judicial Headquarters of the Province of San Martín, is not in a situation as favorable as daring as the final result the scale **opportunity for improvement** (36.25%), and this is not so good for the institution, because it means that the institution must propose measures and alternative solutions to seek to improve it.

- By making a cross with these two end results was determined that somehow the Work Environment of Judicial Headquarters of the Province of San Martín falls so **UNCERTAIN** Satisfaction in administrative and court workers, and that part of it is a favorable labor climate (but not entirely out of context) and on the other hand these same workers say they feel some level of dissatisfaction with respect to labor, this implies to be in a process of seeing improvement and propose alternatives.

Also in this investigation are chapters that will help deepen and analyze all the research from different contexts, making this a scientific, methodological and applicative teaching.