



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS
TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTION PÚBLICA**

AUTORA:

Br. LUCERO ANGELICA GUEVARA ADRIANZEN

ASESOR:

Dr. CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNANDEZ

CHICLAYO – PERU

2014

DEDICATORIA

A mis hijos Omar Alí, Patricia Angélica, Sheridan Ali, Karina Angélica, Valdez Guevara. A mis nietos Mariana de los Ángeles Ramírez Valdez y Mauro Alí Valdez Cabrejos, quienes me impulsan a ser mejor cada día, a aprovechar lo que El Todopoderoso nos da,

A mi esposo Alcibiades, por su comprensión y su apoyo quien en todo momento ha sido quien gustosamente ha cumplido con mis deberes hogareños cuando por mis estudios no lo podía hacer.

Lucero Angélica.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, a mi San Martín, que cada vez que desanimaba en continuar los estudios, de alguna manera luego de conversar con ellos sentía que debía vencer los impases y continuar. A mis compañeros de estudio, por su disposición de trabajar en equipo y cumplir con nuestras obligaciones como discentes. A mis profesores que me brindaron su apoyo cuando lo requería en forma desinteresada y gustosa. A la Universidad por brindarnos la oportunidad de lograr la superación académica. A la institución del Poder Judicial por brindarme las facilidades respectivas para la realización de mis estudios y la aplicación de los instrumentos que conllevaron el desarrollo del presente trabajo. A mis compañeros de trabajo por su apoyo incondicional.

Lucero Angélica.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado evaluador:

Tengan a bien recibir un cordial saludo de mi persona y a la vez someterme al proceso de evaluación de la tesis a la cual he denominado: "Clima organizacional y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2014"; es importante mencionar que la investigación realizada es de corte descriptivo; desarrollada bajo un enfoque más cuantitativo que cualitativo; así mismo es importante precisar también que la Corte Superior de Justicia (institución donde se ha desarrollado la investigación) por ser una institución pública; presenta múltiples problemas; sin embargo hemos abordado uno; el referido al recurso humano; hoy en día conocido también como Gestión del Talento Humano.

Es necesario también aclarar que si bien es cierto, la presente investigación es un tema ligado al recurso humano; pero que a su vez influye en muchas de las esferas que involucran el desarrollo institucional; como por ejemplo el contar con una buena imagen institucional; el brindar un buen servicio a la ciudadanía en general; entre otros. Es por ello que contar con un personal satisfecho, motivado, organizado, responsable; entre otras características; hace de una institución cualquiera un buen modelo a seguir, dentro del proceso de la gestión. A ello se suma los problemas que tiene el estado, para administrar los bienes del estado. La ineficacia que muestra en desarrollar políticas de estado que favorezcan el desarrollo del Poder Judicial en sí; entre otros múltiples problemas.

Señores miembros del jurado espero sus recomendaciones que darán una mayor contribución al desarrollo del presente trabajo; sin embargo hay que tener presente también la reglamentación que existe al respecto y que esta no se puede modificar de manera arbitraria y bajo la libre interpretación de cualquier persona; sino que debe ser tenida en cuenta de acuerdo a los reglamentos y estatutos que rigen el proceso de calificación profesional.

La autora.

RESUMEN

El presente trabajo denominado: "Clima organizacional y desempeño profesional de los trabajadores del área administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2014"; es una investigación de corte descriptivo en la cual se han analizado dos variables: el clima organizacional y el desempeño laboral en una de las instituciones más controversiales del estado peruano; como lo es el poder judicial. Al respecto podemos decir que faltan mejorar muchas cosas en la institución, que los resultados nos sirven para poder reflexionar y apuntar a la mejora continua y sobre todo a brindar un buen servicio al usuario; ya que es mucho el flujo de la carga procesal; para el manejo de los diferentes empleados; a ello se suma que debe de existir un mejor criterio de selección para poder laborar en la institución.

Hay que reconocer también que debe de existir una mayor inversión por parte del estado para poder reformular el sistema; brindar mejores infraestructuras, para el servicio de los usuarios, y la comodidad de los empleados; brindar con mayor secuencia de capacitaciones, las cuales deben ser de carácter obligatorio, que deben de conducir a mejorar el sistema.. Cabe resaltar que si bien es cierto el desempeño no es el más óptimo; esto puede mejorar; es necesario trabajar en equipo; generar liderazgo en los jefes y directores de las distintas áreas; es necesario desarrollar un mayor compromiso con la institución; de esta forma se benefician todos.

Por otra parte el análisis de los resultados nos muestra que es necesario desarrollar algunas políticas que mejoren los servicios, que se brindan en la institución, como por ejemplo la orientación debe ser un factor fundamental; el cual guiara a los usuarios en sus reclamos y querellas.

Palabras Claves: Clima organizacional, organización, desempeño laboral, liderazgo, comunicación, motivación y satisfacción.

ABSTRACT

This work called "Organizational climate and job performance of workers in the administrative area of the Superior Court of Lambayeque, 2014"; is a descriptive research court in which used two variables: the organizational climate and job performance in one of the most controversial Peruvian state institutions; such as the judiciary. In this respect we can say that many things better left to the institution, the results help us to reflect and aim for continuous improvement and sobe all provide good service to the user; as much flow the caseload; for handling different employees; to this is added that there must be a better criterion for selection to work in the institution.

We must also recognize that there must be greater investment by the state in order to reorganize the system; provide better infrastructure to service users, and comfort of the employees; provide more training sequence, which should be mandatory, which should lead to better system. It should be noted that while it is true performance is not optimal; this can improve; you need to work in teams; generate leadership in the heads and directors of the various areas; is necessary to develop a greater commitment to the institution; this way everyone benefits.

Moreover, the analysis of the results shows that it is necessary to develop some policies to improve the services that are provided in the institution, such as the orientation should be a key factor; which guide users in their claims and complaints.

Keywords: Organizational climate, organization, job performance, leadership, communication, motivation and satisfaction.

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	ix

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes del problema	23
1.6. Objetivos	27
1.6.1. General	27
1.6.2. Específicos	27

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Clima Organizacional	29
2.1.1. Definición	29
2.1.2. Características del clima organizacional	31
2.1.3. Importancia del Clima Organizacional	33
2.1.4. Teorías del Clima Organizacional	34
2.2. Desempeño Laboral	36
2.2.1. Concepto.	36
2.3. La Corte Superior de Justicia de Lambayeque	40
2.4. Marco conceptual	41

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	46
3.2. Variables	46
3.2.1. Definición conceptual	46
3.2.2. Definición operacional	47

3.3. Metodología	48
3.3.1. Tipo de investigación	48
3.3.2. Diseño de investigación	48
3.4. Población y muestra	48
3.5. Método de investigación	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.7. Confiabilidad y validez de los instrumentos	50
3.8. Métodos de análisis de datos	50

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados del Clima Laboral	52
4.2. Descripción de los resultados del desempeño laboral	56
4.3. Discusión de los resultados	61

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones	66
Bibliografía	67
Anexos	69