



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de
justicia de la región Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Riofrio Guerrero, Juan Francisco (orcid.org/0009-0005-3685-7094)

ASESORES:

Dr. Heredia Rojas, Felix Vicente (orcid.org/0000-0003-2857-8704)

Mg. Zuñiga Rodriguez, Manuela Teresa (orcid.org/0000-0002-6376-5073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Principalmente, a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

Le dedico el resultado de este trabajo a mis hijos Ariana Nicolle y Dylan Namir, quienes junto a mi esposa Patricia Fabiola, siempre me brindaron su paciencia, comprensión, empeño y fuerza para seguir adelante y luchar, solo hay palabras de agradecimiento y amor hacia ustedes.

A mi madre Flor de María que siempre me brindo un consejo para seguir adelante y luchar ante las adversidades, quien junto a mis papitos Francisco Edmundo y María Francisca, me formaron para ser un exitoso en la vida. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Juan Francisco

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo sede Chiclayo, a su distinguida plana docente de la especialidad de post grado, por sus enseñanzas brindadas, asimismo un agradecimiento muy especial para el Dr. Humberto, director general de la UCV Chiclayo, por su gran apoyo a la colectividad lambayecana para contribuir en su desarrollo y progreso.

A mi asesor Félix, por compartir sus sabias palabras, conocimientos rigurosos y precisos de manera muy profesional, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos, estaré siempre contento y agradecido por su amabilidad, dedicación, y paciencia, en el desarrollo de mi vida profesional.

Juan Francisco



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y resolución de casos en una Corte Superior de justicia de la región Lambayeque", cuyo autor es RIOFRIO GUERRERO JUAN FRANCISCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA ROJAS FELIX VICENTE CARNET EXT.: 003082445 ORCID: 0000-0003-2857-8704	Firmado electrónicamente por: FHEREDIARO el 04- 08-2023 08:46:40

Código documento Trilce: TRI - 0624436



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIOFRIO GUERRERO JUAN FRANCISCO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral y resolución de casos en una Corte Superior de justicia de la región Lambayeque", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN FRANCISCO RIOFRIO GUERRERO DNI: 42910039 ORCID: 0009-0005-3685-7094	Firmado electrónicamente por: JRIOFRIOG el 27-07- 2023 17:16:56

Código documento Trilce: TRI - 0624435

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	18
Tabla 2.	Relación entre el clima laboral y la resolución de casos	19
Tabla 3.	Relación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos	20
Tabla 4.	Relación entre la motivación del personal y la resolución de casos	21
Tabla 5.	Relación entre la identidad y la resolución de casos	22

Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque. Para ello se generó una base metodológica orientada a ejecutar un tipo de indagación básica, de diseño no experimental-correlacional y enfoque cuantitativo. Se trabajó con una población y muestra de 36 empleados públicos que ejecutan resoluciones de casos de la entidad escogida, respondiendo el cuestionario como medio de recopilación de información, quien se generó mediante una estadística inferencial, específicamente aplicado la prueba de correlación de Spearman respectivamente. Se tuvo como resultados principales que existe relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, ello se puede evidenciar en un procesamiento estadístico de la prueba de correlación Spearman, obteniendo un resultado de $r=0.261$, calificándose como una asociación positiva, baja y directa. Consecuentemente, se halló una asociación entre las dimensiones fluido comunicacional ($r=$ de $r=0.407$), motivación del personal ($r=0.160$) identidad ($r=0.253$), con la variable resolución de casos, siendo positivas y directas. Finalmente se concluyó que mientras no implemente un clima laboral oportuno, no se resolverán casos en la entidad en estudio.

Palabras clave: Clima organizacional, resolución de casos, comunicación, motivación, identidad.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between the work environment and the resolution of cases in a superior court of justice in the Lambayeque region. For this purpose, a methodological basis was generated to carry out a basic type of inquiry, with a non-experimental-correlational design and a quantitative approach. We worked with a population and sample of 36 public employees who carry out case resolutions of the chosen entity, answering the questionnaire as a means of collecting information, which was generated by means of inferential statistics, specifically by applying Spearman's correlation test, respectively. The main results were that there is a relationship between the work environment and the resolution of cases in a superior court of justice in the Lambayeque region, which can be evidenced in a statistical processing of the Spearman correlation test, obtaining a result of $r=0.261$, qualifying as a positive, low and direct association. Consequently, an association was found between the dimensions of communication fluidity ($r=$ of $r=0.407$), staff motivation ($r=0.160$) and identity ($r=0.253$), with the case resolution variable, being positive and direct. Finally, it was concluded that as long as a timely work environment is not implemented, cases will not be resolved in the entity under study.

Keywords: organizational climate, case resolution, communication, motivation, identity.

I. INTRODUCCIÓN

En la coyuntura actual, se ha determinado que las entidades del sector estatal evidencian una problemática en su composición interna, específicamente en lo relacionado al clima laboral que genera de manera interna, quien acorde a los servicios que se ofrece a la ciudadanía, se percibe como pesado, abrumador, incluso estresante (Arrés, 2020).

En el contexto latinoamericano, según Carrión et al.(2022) manifestaron que un 94% colaboradores del sector público, en lo referente al sector salud y justicia, determinaron que el medio donde se desenvuelven fue negativo y a penas un 6% calificaron lo contrario, todo lo manifestado fue producto de las malas vivencias que pasan los empleados públicos, así como la falta de comunicación o el trabajo en equipo, perjudicando en todo momento la consecución de metas institucionales así como la resolución de problemas específicos que padece un usuario o la población en su totalidad.

En esa línea de estudios, según Bohòrquez et al.(2020) en una institución del sector justicia del contexto venezolano, los colaboradores judiciales manifestaron que el ambiente donde ejercen sus labores es conflictivo y negativo, todo ello según el 53% de encuestados, de la misma forma un 39% referenció que no existe el trabajo en equipo, y un 42% indicó que no los direcciona un líder transformacional, ocasionando que el empleado no logre con una mayor eficiencia las tareas que se le encomienda, específicamente en la resolución de casos que son pendientes por la población que buscan equidad y justicia.

Por otro lado, en el Perú según lo establecido por Paima (2020) en el poder judicial de un distrito de San José de Sisa, el clima laboral fue negativo en su mayor dimensión, ello se evidenció según el 42 % de colaboradores, donde determinó que no existe un buen ambiente para ejecutar sus funciones administrativas, de la misma manera no hubo una comunicación positiva para esclarecer conflictos entre compañeros y existió poco incentivo para cumplir metas y objetivos según el 40% de empleados, ocasionando que se genere una

gestión administrativa ineficiencia e improductiva, calificandose como burocrática la entidad por parte de los abogados litigantes a la hora de resolver algún pendiente judicial.

Del mismo modo, Apaza (2018) en una entidad del sector público subnacional de Cuzco, se ha detallado que el clima laboral se reflejó como abrumador y estresante, esto se evidencia según el testimonio del 48.8% de empleados, además un 40% refiere que hay una mala relación entre compañeros, así como la poca participación del colaborador para resolver problemas personales y administrativos, en ese sentido, impactó en la resolución de problemas sociales que se realizó, puesto que en percepción del beneficiario, se determinó que las acciones que generan se califique como corrupta, ineficiente, burocrática y con poco sentido de pertenencia social respectivamente.

Por su parte, Guevara (2022) detalló en su estudio que más del 50% de empleados judiciales calificaron como regular el clima laboral que viven y generan de manera diaria, ello se debe en gran parte a la deficiencia fluido comunicacional, así mismo no se evidenció motivación para cumplir sus funciones y por último no hubo una identidad institucional, determinando que sus funciones no se generen de manera eficiente y productiva.

En una Corte superior de justicia de Lambayeque, el problema antes detallado se ha evidenciado en la organización, puesto que en percepción de los colaboradores que gestionan una administración de justicia, denotaron una falta de comunicación entre compañeros para realizar sus funciones de manera coordinada, de la misma manera, se detalló que no existió una buena relación entre superior y colaborador, las recompensas o incentivos no existieron y por último no se convivió con una filosofía institucional, influenciando en todo momento en las la resolución de casos que realizó el personal administrativo, en ese sentido, el investigador al evidenciar la trama descrita formuló la siguientes cuestiones, cuestión general: ¿Cómo se relaciona el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque? y como cuestiones específicas: ¿Cómo se relaciona el fluido comunicacional y la

resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque?
¿Cómo se relaciona la motivación del personal y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque? y ¿Cómo se relaciona la identidad y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque?

En base a la justificación del estudio, se fundamentó desde una base teórica por la utilidad del proceso descriptivo de teorías que están anexadas con las variables de estudio. En base a la justificación metodológica, se fundamentó el presente estudio por la elaboración de técnicas e instrumentos de investigación, los cuales servirán para procesar científicamente los datos a obtener. Finalmente, se justificó de manera práctica por los hallazgos que se obtendrán, ya que serán fuente de investigación para las autoridades allegadas a la institución en estudio.

En referencia a los objetivos de la investigación, se planteó como general: determinar la relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque; y como específicos: determinar la relación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque; Medir la relación de la motivación del personal y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque y establecer la relación entre la identidad y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque.

Por último, el investigador planteó como hipótesis alternativa H1: Existe una relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque; y como hipótesis nula H0: No existe una relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a la generación del presente apartado, se presentaron los antecedentes, los cuales se presentan a escala internacional y nacional, así como de la fundamentación de las bases teóricas.

En ese aspecto, se presentó el estudio de Carola y Ortiz (2022) quienes tuvieron como fin determinar el vínculo entre las variables en una entidad pública de enseñanza universitaria. Por lo que, emplearon un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y descriptivo, diseño no experimental, y corte prospectivo. Se trabajó con una muestra de 246 empleados, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario validado por 3 especialistas. Se encontró un hallazgo de 0.191, es decir baja y positiva, infiriendo que si existe tal vínculo.

Así mismo, Ordóñez y Vásquez (2019) se propusieron hallar una asociación entre el clima laboral y desempeño laboral en una entidad pública. Por lo que, emplearon una orientación cuantitativa, con una muestra de 52 empleados, a quienes desarrollaron un cuestionario como instrumento de recolección. Se obtuvo que, según Pearson existe una correlación equivalente a 0.641, es decir positiva y moderada. El clima laboral incide en las funciones laborales. Además, de evidenciar el nexo entre el desempeño laboral y las dimensiones identidad laboral, creatividad y motivación.

Por su parte Macías y Vanga (2021) midieron un nexo entre clima laboral y diagnóstico laboral situacional en una entidad universitaria en Manabí. Por lo que, se empleó una tipología básica, un nivel correlacional-descriptivo, diseño no experimental y corte trasversal, aplicando el cuestionario, siendo este último respondido por 5 especialistas. Se determinó que, no existe una correlación entre los constructos, argumentando que, pese a no contar con un buen clima en el trabajo, se lograron los objetivos establecidos.

Consecuentemente, Benavides y Mejillón (2018) analizaron y estudiaron los factores que limitan el clima laboral en una entidad estatal del municipio de Santa Elena, Ecuador; y de la misma forma relacionándolos con el desempeño laboral. Por lo que, se empleó una base cuantitativa, utilizando métodos

analíticos y estadísticos. Se trabajó con 32 personas, a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento de recolección. Se obtuvo que, los factores motivacionales, comunicativos e incentivos fueron los causales de un clima laboral negativo, además de determinar una influencia entre ambos constructos.

Finalmente, Guerrero et al. (2019) como fin prioritario determinó el nexo entre dichas variables antes mencionadas en una entidad de justicia superior en Ecuador. Por lo que, se trabajó en un enfoque de indagación cuantitativo, de nivel correlacional. Se obtuvo un valor del coeficiente de correlación igual a 0.964, es decir existe un vínculo positivo y alto. Además, de determinar una asociación entre la dimensión motivación y la segunda variable de estudio, con un resultado de 0.871.

A nivel nacional, Guevara (2021) buscó el nexo entre el clima laboral y la resolución de conflictos en una entidad de servicios judiciales de Lima. Por lo que, se trabajó con un paradigma de cantidad y de nivel correlacional, empleándose como instrumento de recolección al cuestionario. Se halló un valor relacional de 0.251, es decir existe un vínculo entre los constructos, y una asociación entre la dimensión motivación laboral con la variable desempeño laboral.

En esa línea de ideas, Verde (2021) mostraron en su estudio la asociación entre los tipos de clima laboral y la resolución de necesidades que se desarrollaron en entidades de carácter público. Por lo que el aspecto metodológico fue correlacional-descriptivo, con una muestra de 45 directivos de las instituciones gubernamentales, a quienes se les aplicó un conjunto de interrogaciones. Se obtuvo que, existe una correlación entre los constructos, todo ello reflejado en un resultado de $(r=0.920)$.

De la misma manera, Robi (2020) sostuvo como relacionar las variables referenciadas en una entidad pública del distrito de Babahoyo. Por lo que, se utilizó un enfoque de indagación cuantitativa y alcance correlacional, así también se trabajó con una muestra constituida por 36 colaboradores, a quienes se les aplicó el cuestionario. En síntesis, se determinó la existencia de un vínculo entre

los constructos, estadísticamente comprobado a través $r=0.773$, indicando una correlación directa y moderada. Además, de manifestar que la dimensión comunicación tiene una correlación directa con la segunda variable.

Por último, Collas (2019) determinó la asociación entre las variables escogidas en los profesionales y practicantes que laboran en fiscalías penales del departamento de Huancayo. Por lo que, se empleó una base metodológica de tipo básica y paradigma de cantidad, con una selección de 129 individuos, a quienes se les aplicó dos interrogatorios. Se obtuvo una significancia de 0.00 y un coeficiente de asociación de 0.682, es decir una relación positiva y directa. Dicho que otra forma, existe una correlación entre los constructos. Además de determinar una relación entre las dimensiones motivación, recompensa y comunicación con el desempeño laboral.

A nivel local, Arévalo (2019), generó como propósito verificar la asociación entre los constructos o variables en una Área Asistencial de un Hospital. La metodología fue correlacional, con una muestra de 119 personas, en quienes se aplicó la encuesta y como bases recolectoras de datos. Los resultados evidenciaron un valor de correlación de Pearson de 0,460, es decir, existe una correlación positiva moderada entre los constructos. Todo ello significa que, la percepción laboral incide en el clima organizacional.

De la misma forma, Marrufo y Pacherez (2020) se propusieron como fin identificar el nivel de rendimiento laboral de unos trabajadores que ejercieron tareas en un contexto municipal. La metodología tuvo un nivel descriptivo y un diseño no experimental, con una muestra de 105 trabajadores y como instrumento al cuestionario. Los resultados respecto a la variable rendimiento laboral, se obtuvo en un nivel regular en un 77.8% y 78.1%, deficiente 11.1% y 17.1%, y eficiente 11.1% y 4.8%, funcionarios y colaboradores, respectivamente. Por lo que, se estima un regular rendimiento laboral de los colaboradores, es decir que no se está cumpliendo eficientemente las funciones.

Teniendo en consideración la variable clima laboral, se tomará en cuenta la teoría de la inteligencia colectiva expuesta Vergara (2015) y la teoría del Clima

laboral generada por Chiavenato (2014), quienes coinciden a conceptualizar al clima laboral como aquel cúmulo de propiedades que se derivan de un determinado espacio de trabajo, de manera directa o indirectamente, todo ello producido por los individuos que se desempeñan en un área o espacio de trabajo. Estas propiedades se manifiestan mediante la percepción compartida por los empleados de una organización sobre el trabajo, o ambiente físico y las propias relaciones interpersonales que giran en torno del mismo, que incluso pueden llegar a afectarlo como efecto adverso (Pérez, 2020).

Según Olaz (2022) citando a Chiavenato (2014), puede definirse esta variable como el ambiente donde se relacionan varios factores, entre ellas las filosofías, las actitudes, las competencias, las colaboraciones entre el personal y el propio espacio físico de una determinada entidad, todo ello con el único propósito de cumplir las metas institucionales planteadas, demostrando eficiencia y eficacia a cualquier nivel.

Por otro lado, también la variable se fundamenta en la teoría clásica de la administración de Fayol, quien, en referencia al clima organizacional, la refiere como una expresión de la persona, mediante la cual termina configurándose como institucional generando el progreso de la colectividad (Agbozo et al. 2017). Esta variable en estudio casi siempre va a encontrarse enlazada con la autorrealización o la motivación del mismo empleado adaptándose o desadaptándose a situaciones que se le presenten en una organización (Giraudier, 2018).

Así también, en la administración pública puede encontrarse que el ambiente laboral de los empleados es de magnífica importancia junto a las aspiraciones que desarrollan cada uno de los empleados, pues se direcciona casi siempre a mejorar de forma continua, teniendo en cuenta la percepción del personal, con el objetivo de alcanzar la calidad, productividad o buen servicio a los demás (Ortiz, 2022).

En este campo de investigación se conjuga la exigencia de crear un espacio adecuado y favorable con el adecuado desarrollo de los colaboradores

del grupo de investigación, pues desde este punto de vista se demuestra el nivel de comodidad con las tareas asignadas (Atamba, 2019). De la misma manera, la delegación siempre se trata de cambio y acción apropiada para el bien colectivo (Uribe, 2014).

La variable del clima laboral es importante en la rama de la gestión pública, puesto que no solamente se centra en su evolución o desarrollo, sino que permite el análisis del desarrollo de los recursos humanos (Chuan et al. 2018). En ese sentido es valioso indagar sobre las dimensiones propuestas por Chiavenato (2014), entre las cuales encontramos el conducto o fluido comunicacional, la motivación del personal y la identidad propia laboral.

En relación a la primera dimensión, sobre el fluido comunicacional, puede concebirse como el procedimiento manifestado a dos niveles (interno y externo) que ejecutan los recursos humanos para hacer llegar un mensaje (Chiavenato, 2014). Y que junto con el ambiente de la organización se configura como uno de los elementos más importantes dentro de una institución (Ramírez, 2010).

Según Chiavenato (2014), la buena relación que llevan los colaboradores se basa en una muy buena comunicación, exteriorizándose en sus relaciones de adaptación en el grupo, o mediante su nivel de asociación o incluso en la forma de mantener relaciones interpersonales, todos estos factores confluyen para que el gerente como líder laboral y el personal que tiene a su cargo, puedan transmitir de forma eficiente su mensaje teniendo como objetivo el progreso de la imagen institucional.

Sobre la segunda dimensión: la motivación del personal, según Ortiz (2022), puede definirse al conglomerado de actitudes que relejan las personas que trabajan para una institución o entidad, denotando como principal la del compromiso, la creatividad o incluso la energía que ofrece el empleado para ejercer determinadas funciones encomendadas.

En ese sentido, la motivación laboral se observa en las conductas de un determinado trabajador que busca generar cambio en la organización, de tal

forma que es uno de las bases primordiales para generar objetivos de superación de la misma (Dalal et al. 2020).

Finalmente, la tercera y última dimensión, la identidad propia de la organización, según Ortiz (2022), es conocida a la representación del empleado en la organización, es decir, que esta conceptualización se da a través de la percepción de los colaboradores asociados a la institución donde se ejecutan las labores encomendadas.

Esta dimensión se refleja en la identificación del individuo con la organización, así como en el grado de pertenencia, por lo que todo lo descrito se sitúa en un contexto, donde se analiza el propio comportamiento del individuo, y no solo ello sino también el compromiso que demuestra con la misma, dependiendo muchas veces el éxito o superación de metas institucionales (Boy et al., 2022).

De otro lado, en cuanto a la variable de la resolución de casos, se puede fundamentar en el postulado teórico de González (2022), el cual a partir de un trabajo científico en el ejercido de USA, aproximadamente por el siglo veinte, donde urgía medir el desempeño de los comandos de forma íntegra, es así que para ese entonces también existía el modelo teórico de Murphy, el cual se basaba en cuatro elementos. No obstante, no se consideraban los necesarios para realizar de forma correcta la evaluación sobre la resolución de casos, es así que Campbell innova el modelo agregando 4 elementos, los cuales se pueden observar en cada puesto y conducta de la persona encargada de un determinado puesto de trabajo (Hsu et al. 2019).

En ese sentido, Espejo (2016) señala que el postulado se considera un pilar importante en la evaluación de la resolución de casos, porque pretende descubrir componentes clave a medir que permitan el desarrollo de estrategias dirigidas a los grupos objetivo, y también se considera efectivo porque los elementos describen los componentes básicos de las actividades de los asociados de la empresa, son la comunicación oral y escrita. La capacidad del empleado para redactar o hablar ante una auditorio de cualquier tamaño;

manteniendo la responsabilidad del personal, lo cual se orienta a no tener actitudes negativas en las organización, promocionando el rendimiento del equipo; que se refiere al grado en que los asociados apoyan a sus colegas en la consecución de metas; supervisión, que es la forma en que los empleados influyen en el desempeño de los subordinados a través de la interacción cara a cara; el último componente respecto de la administración, que se refiere a la forma en que los colaboradores tienen una conducta en la resolución de conflictos (Iglesias y Torres, 2018).

Cuando se estudiar la resolución de casos, se hace básicamente hincapié en la calidad de servicio o trabajo realizado por un colaborador en un determinado espacio, con la finalidad que sus capacidades, actitudes y habilidades sean evaluadas en base de los resultados o cumplimiento de las metas propuestas en la institución (Rodríguez, 2018).

Mora y Mariscal (2019), señalan que para alcanzar eficientemente una resolución de casos se debe interrelacionar con la variable referida a la satisfacción laboral, lo cuales actúan como un dúo para generar impulso en la labor de cada trabajador de una empresa.

Siendo así, Rodríguez (2017), aclara que la resolución de casos conlleva también como consecuencia un mayor nivel de adaptación de los trabajadores, es decir, que conforme vayan elevándose las metas para el desarrollo de la organización, mayor competencia demostrarán los trabajadores, siendo que su capacidad también aumenta con la dificultad de misiones encomendadas, siendo más fácil encontrar a trabajadores con un mejor rendimiento en comparación a los demás.

Las organizaciones consisten en diferentes condiciones de trabajo que muchas veces coexisten en un mismo lugar, y estas diferencias (salarios, condiciones de trabajo, etc.) pueden ser observadas por todos los trabajadores que las perciben como “injustas” (Zoega, 2020). Por lo tanto, la verificación constante de la labor incide a que las instituciones monitoreen, evalúen y creen

oportunidades para los trabajadores, evitando así todo tipo de rotación de manera reiterativa (Páez, 2022).

En base al marco normativo que sustenta la presente variable es en el decreto supremo 17-93-JUS, el cual referencia que le corresponde a las entidades de justicia buscar por medios estratégicos la resolución de los problemas sociales, para lo cual deben emitir un servicio adecuado y recepcionada como adecuado por parte de la población.

En cuanto a la primera dimensión, la productividad laboral, puede ser conceptualizada como el resultado del trabajo de los trabajadores de una organización sobre sus puestos de trabajo, relacionando su perfeccionamiento con el empleo de recursos materiales, económicos, así como también mediante el uso de la tecnología en una empresa (Acevedo, 2021).

Se determina a la productividad laboral como la conexión entre el número de servicios y bienes generados y la suma de medios empleados (Visbal, 2014). En algunas empresas el empleo de la productividad ayuda de manera significativa para analizar la rentabilidad de los servicios, productividad de los trabajadores y herramientas de trabajo (Bednarek et al., 2021)

En ese orden de ideas, González (2018), determina que la productividad es el grado de examinación más eminente en el comportamiento a nivel de instituciones sean estas públicas o privadas. Una organización es productiva si llega a alcanzar sus objetivos planteados, al cambiar sus recursos en productos o servicios a un presupuesto factible. En ese sentido la productividad exige del cumplimiento de operatividad y capacidad (Juárez, (2018).

Según González (2020), afirma que el clima laboral influye directamente en la productividad laboral, dicho de otro modo, los colaboradores de una empresa que ejecuten sus funciones en un ambiente favorable necesariamente conllevarán que los objetivos planteados en la organización sean alcanzados de forma eficaz y adecuada, concluyendo que si se vincula el clima laboral y la productividad laboral.

Por otro lado, Rodríguez (2018), manifiesta que sí existe relación entre las variables mencionadas en el párrafo anterior, puesto que cuando la empresa ofrece un exquisito ambiente laboral ofrece que los trabajadores del mismo no solamente experimentan adaptación o ganas de superación a nivel institucional, sino que convierten a la empresa en un conglomerado competitivo e innovador. La eficacia que manifiestan en muchas ocasiones busca sintonizar con las condiciones externas de la entidad, siendo que la manera de interpretar correctamente es reconociendo el vínculo de ambas variables (Varela et al., 2014).

Así también, Acevedo (2021), encontró relación entre el clima laboral y la segunda dimensión, la eficacia en una organización, como única consecuencia trae aparejada que si no se cuida la condición de una entidad puede traer como perjuicio la baja satisfacción de los colaboradores demostrándose en el nivel de cumplir la función encomienda, es así que el autor denota al clima laboral como indispensable para el correcto funcionamiento de los elementos que lo integran.

Espejo (2016) refiere es preciso en indicar que la eficiencia laboral debe ser entendida como la forma de utilizar determinados recursos para alcanzar de forma eficiente el resultado, por tanto, contempla el uso de herramientas, tiempo, energía o incluso elementos físicos para alcanzar la actividad propuesta.

Cuando se aborda la tercera dimensión, la eficiencia laboral esta es concebida como el empleo adecuado y óptimo de procedimientos (bienes) a los cuales los trabajadores tienen acceso para el desarrollo de sus funciones. (Chiavenato, 2014).

Por otro lado, Rodríguez (2017), también hace referencia a la asociación entre el clima laboral y la eficiencia laboral, entendiéndose el primero como un conjunto de importantes factores que involucran las políticas, procesos o prácticas desarrolladas en una empresa, siendo que su gestión coadyuve en la producción de efectos positivos en la conducta de los colaboradores, llevando a ser un elemento valioso para la eficiencia laboral y la resolución de casos; por otro lado, se entiende al segundo como la capacidad que se demuestra sobre las

tareas asignadas en el menor tiempo y con la mayor capacidad de recursos utilizados de forma eficiente.

Finalmente, Rodríguez (2018), encontró un vínculo entre el clima laboral y la eficiencia laboral, esto indica que el ambiente de trabajo es el entorno en el que los empleados realizan sus tareas de forma diaria, y que estar constantemente en un ambiente saludable hace que los empleados se sientan protegidos y cuidados, fortaleciendo así su compromiso con la empresa al realizar su trabajo de manera efectiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Básica

En el presente estudio, fue de tipo básico, ya que el autor tuvo como fundamento la incrementación teórica y metodológica de las variables de estudio, sin la necesidad de aplicar medios estratégicos para cambiar una problemática observada en la realidad (Bernal, 2016).

Consecuentemente, se desarrolló también un enfoque cuantitativo, ya que el autor recolectó datos específicos para comprobar una hipótesis en base a un proceso numérico y estadístico.

3.1.2. Diseño de investigación

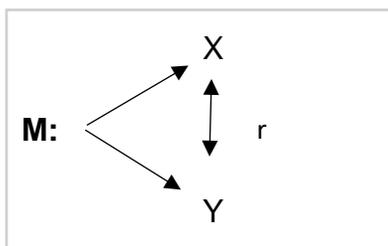
En relación con el presente aspecto, el investigador usó el diseño no experimental, ya que no se manipuló o cambió las variables en el recorrido científico del estudio (Gadea et al., 2019).

De la misma manera, fue correlacional, ya que se buscó el vínculo entre las variables de estudio, así como de las propias dimensiones (Gómez et al., 2010).

En referencia al corte del estudio científico, fue transversal, ya que en un primer momento se generó datos en un momento determinado y corto (Gómez et al., 2010).

Figura 1

Diseño correlacional



Donde:

M: muestra

X: Clima laboral

Y: Resolución de casos y

r: Relación

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Clima Laboral

Definición conceptual: En base a Chiavenato (2014), cúmulo de propiedades que se derivan de un determinado espacio de trabajo, de manera directa o indirectamente, todo ello producido por los individuos que se desempeñan en un área o espacio de trabajo

Definición operacional: En base a la variable detallada, se operacionalizó mediante 3 dimensiones.

Dimensiones: Fluido comunicacional, la motivación del personal, la identidad propia de la organización.

Indicadores: Fluido comunicacional: tolerancia, empatía y cortesía. Motivación del personal: incentivo, recompensa, superación y entusiasmo. Identidad propia de la organización: compromiso, identidad y lealtad.

Escala de medición: ordinal

Variable 2: Resolución de casos

Definición conceptual: Calidad de servicio o trabajo realizado por un colaborador en un determinado espacio, con la finalidad que sus capacidades, actitudes y habilidades sean evaluadas en base de los resultados o cumplimiento de las metas propuestas en la institución (Bizneo, 2016).

Definición operacional: La variable resolución de casos fue operacionalizó mediante 3 dimensiones: productividad laboral, la eficacia , la eficiencia laboral.

Dimensiones: productividad laboral, la eficacia , la eficiencia laboral.

Indicadores: perseverancia, iniciativa, autodesarrollo y cooperación, interacción, trabajo en equipo, resolución de conflictos, empleo de recursos, rendimiento y cumplimiento.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: En base al sustento teórico de Hernández y Mendoza (2018), es el conjunto de elementos que se encuentran en un determinado contexto y que comparte ciertas particularidades en común. En base a lo detallado, la población estuvo estructurada por los empleados administrativos de la institución, los cuales conformaron un total de 36 trabajadores, discriminados de la siguiente manera: 07 asistentes administrativos, 02 asistentes jurisdicción y 27 auxiliares de jurisdiccionales del juzgado civil.

Criterios de inclusión: Se tuvieron en cuenta a todos los empleados administrativos que cumplan funciones administrativas en las áreas de la institución y que sean del juzgado civil.

Criterio de exclusión: No se tuvo en cuenta el personal que no genera una función administrativa, además de aquello que no tienen la intención y voluntad de participar en el estudio, además los que tienen licencia o permiso por temas de salud respectivamente y que no sean del juzgado civil.

Muestra: La muestra se conformó por los 36 empleados administrativos en actividad del juzgado civil.

Muestreo: Se aplicó el no probabilístico por conveniencia, tipo censal.

Unidad de análisis: empleado administrativo del juzgado civil.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se aplicó la encuesta, quien tuvo como fin principal la recolección de información mediante un conjunto de ítems, conociendo así su opinión acerca del tema.

De la misma manera, en referencia a los instrumentos de la indagación, se empleó los cuestionarios, los cuales, se estructuraron según los ítems que considere el autor y que son referidos a los indicadores de las dimensiones de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

Validez: Según Hernández y Mendoza (2018) es todo aspecto evaluativo que generan especialistas en el tema, con el fin de dar un criterio óptimo para la aplicación de un instrumento. Asimismo, los medios instrumentales a utilizar,

fueron examinados por 3 expertos, los cuales dieron sus recomendaciones y valoraciones según lo requerido en el formato.

Confiabilidad: La confiabilidad de los instrumentos se procesó mediante el empleo estadístico, en específico por el alfa de Cronbach, teniendo del primer instrumento un resultado de 0.884 y del segundo instrumento un resultado de 0.889.

3.5. Procedimientos:

Respecto al presente punto, en primer lugar, el investigador solicitó el permiso a la entidad para la aplicación respectiva de los instrumentos de investigación. Consecuentemente, una vez obtenida dicha petición, se gestionó la recopilación de datos, donde fueron analizados mediante el programa ofimático Excel y el programa estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos:

Se empleó el método inductivo en la presente investigación, ya que se analizó un estudio particular para llegar así a conclusiones generales correspondientemente. De la misma forma, se empleó el método estadístico, ya que se hizo uso de formular propias de la misma para la resolución propia de los objetivos del estudio, generando así la estadística inferencial, en específico se aplicó la prueba de correlación de spearman.

3.7. Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos a considerar, se tuvieron los siguientes, la autonomía, ya que se tuvo en reserva su propia identidad para evitar repercusiones en el aspecto de su permanencia en el trabajo, así como tener en cuenta su decisión si desea formar o no parte del estudio científico. Consecuentemente se desarrolló la probidad, puesto que el manejo de toda información sin alguna modificación. Finalmente se generó la responsabilidad y consentimiento informado, respetando la autonomía de cada participante.

IV. RESULTADOS

Se describió los resultados, los cuales se manifestaron bajo la estadística inferencial:

H1: Existe una distribución normal de los datos. (>0.005);

H0: No existe una distribución normal de los datos. (<0.005)

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Clima laboral	,934	36	,004
Variable Resolución de casos	,912	36	,005
Dimensión Fluido comunicacional	,856	36	,000
Dimensión Motivación del personal	,910	36	,000
Dimensión Identidad	,854	36	,000

Nota: *. Nivel de significación bilateral 0.001

En la tabulación 1, se puede evidenciar que se empleó la prueba antes detallada, puesto que se analizó un total de 36 empleados, siendo por debajo de los 50 establecidos. Ante ello se ha podido determinar que la variable clima laboral y resolución de casos no siguen una distribución normal de los datos, de la misma forma las dimensiones fluido comunicacional, motivación del personal e identidad están en a la misma situación, siendo significativo emplear pruebas no paramétricas, es decir, Spearman.

Objetivo general: Relacionar el clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Tabla 2

Relación entre el clima laboral y la resolución de casos

			Clima laboral	Resolución de casos
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,261*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	36	36
	Resolución de casos	Coeficiente de correlación	0,261*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	36	36

Nota: *. Nivel de significación bilateral 0.001

En la tabla número 2, se puede determinar que existe un vínculo entre el clima laboral y la resolución de casos en la entidad de estudio, ello se puede manifestar en el procesamiento de datos mediante la estadística inferencial, donde se obtuvo un resultado Spearman $r=0.261$, calificándose tal proceso como bajo y positivo. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 .

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Tabla 3

Relación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos

			Fluido comunicacional	Resolución de casos
Rho de Spearman	Fluido comunicacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,407*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	36	36
	Resolución de casos	Coefficiente de correlación	0,407*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	36	36

Nota: *. Nivel de significación bilateral 0.001

En la tabla número 3, se puede evidenciar que existe una asociación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos en la organización escogida, ello se puede verificar en el procesamiento de datos generados por la prueba de Spearman, donde se encontró un hallazgo de $r=0.407$, calificándose tal proceso como moderado y positivo. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 .

Objetivo específico 2: Medir la relación de la motivación del personal y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Tabla 4

Relación entre la motivación del personal y la resolución de casos

			Clima laboral	Resolución de casos
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,160*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	36	36
	Resolución de casos	Coefficiente de correlación	0,160*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	36	36

Nota: *. Nivel de significación bilateral 0.001

En la tabla número 4, se puede evidenciar que existe un nexo la motivación del personal y la resolución de casos en la organización en estudio, ello se puede establecer según en el procesamiento de datos generados por la prueba de Spearman, donde se generó un hallazgo de $r=0.160$, calificándose como bajo y positivo. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 .

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la identidad y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque.

Tabla 5

Relación entre la identidad y la resolución de casos

			Identidad	Resolución de casos
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,253*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	36	36
	Resolución de casos	Coeficiente de correlación	0,253*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	36	36

Nota: *. Nivel de significación bilateral 0.001

En la tabla número 5, se puede corroborar que existe una asociación entre la identidad y la resolución de casos en la organización en estudio, ello se puede verificar según los hallazgos de la prueba de Spearman, donde se obtuvo un dato de $r=0.253$, calificándose como bajo y positivo. De la misma forma es significativa porque está en el límite máximo verificado por la estadística < 0.005 .

V. DISCUSIÓN

En referencia al presente capítulo, el investigador gestionó los resultados como producto de la aplicación de los medios de recopilación de información, los cuales tuvieron como fin principal relacionar el clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, teniendo también un sustento teórico respecto a la primera variable basado en las bases bibliográficas de Chiavenato (2014), y de Bizneo, (2016), sosteniendo la corroboración de cada hallazgo respectivamente.

Ante lo descrito, se tuvo como primer objetivo general encontrar la relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, ante ello se tuvo como hallazgos significativos que existe un vínculo entre las variables de estudio, ello se puede comprobar en el distribución y procesamiento de datos mediante la estadística inferencial, donde se encontró un producto científico de $r=0.261$, calificándose como una asociación positiva, baja y directa.

Estos resultados tienen una asociación con el trabajo científico de Carola y Ortiz (2022), quienes tuvieron como principal objetivo vincular el clima organizacional con la capacidad de respuesta en un centro educativo de enseñanza superior, teniendo como resultados principales que existe tal asociación basada en un producto de $r=0.191$, siendo calificada como baja y positiva respectivamente.

De la misma manera se encontró una vinculación con el análisis científico de Ordóñez y Vásquez (2019), quienes tuvieron como fin prioritario hallar una relación entre clima laboral y desempeño laboral en una organización del sector estatal, teniendo como principales hallazgos que existe una correlación semejante a $r=0.641$, calificándose como positiva y moderada respectivamente.

Consecuentemente, también estos resultados tienen una asociación con el trabajo científico de Verde (2021) quienes en la búsqueda de asociar el clima laboral y la resolución de necesidades que se desarrollaron en entidades de carácter público, determinaron que existe una correlación entre los constructos,

todo ello reflejado en un resultado de ($r=0.920$), siendo una asociación muy alta, directa y significativa.

Consecuentemente, dichos resultados también tienen contradicciones, especialmente con el estudio de Macías y Vanga (2021) quienes tuvieron como objetivo principal, buscar el nexo entre clima laboral y diagnóstico laboral situacional en una entidad universitaria del sector estatal ecuatoriano, teniendo como resultados significativos contrarios a lo establecido, en este caso se evidenció que no existe una correlación entre los constructos, argumentando que, pese a no contar con un buen clima en el trabajo, se lograron los objetivos establecidos.

Estos resultados finalmente se sustentan en la base teórica de Chiavenato (2014), quien referenció que el clima organizacional es una de las variables más importantes dentro de la gestión pública, puesto que es un ambiente que incide directamente o indirectamente en la producción propia que generan los empleados, la misma idea la sostiene Bizneo (2016), quien indicó que la resolución de los casos, sobre todo en entidades donde se ejecutan servicios de justicia la calidad de trabajo o el mismo desempeño va a estar asociado con la ejecución de las labores que se viven en un determinado espacio, puesto que se analizarán ahí las vivencias, capacidades, actitudes o habilidades respectivamente.

Ante lo descrito, tras los resultados ya descritos, se puede considerar al clima laboral como aquel cúmulo de propiedades que se derivan de un determinado espacio de trabajo, el cual se va asociar en la labor propia de los colaboradores de una determinada organización, puesto que a través de la percepción compartida por los empleados de una organización, depende mucho el ambiente físico y las propias relaciones interpersonales para lograr diversas tareas, funciones, actividades o algún plan que ha sido planificado para ser ejecutado durante un tiempo corto o futuro según corresponda respectivamente.

En referencia al primer objetivo del estudio científico, determinar la relación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos en una corte superior de

justicia de la región Lambayeque, el investigador tuvo como principales resultados la comprobación de una asociación entre dicha dimensión con la variable resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, ello se pudo determinar en el estudio científico-estadístico generado por la prueba de Spearman, detallando un resultado de $r=0.407$, calificándose como positivo, directo y moderado respectivamente.

Los hallazgos encontrados tienen una coherencia científica encontrada en el trabajo de Collas (2019), quien halló la asociación entre las variables referenciadas en los profesionales y practicantes que laboran en unas entidades judiciales del contexto nacional, donde se presentó un resultado de asociación de $r=0.682$, calificándose como positiva y directa, de la misma manera, dentro de este trabajo se encontró un resultado importante, encontrándose así un vínculo entre la dimensión comunicación con el desempeño laboral en dicha organización.

De la misma manera, se encontró una vinculación de los resultados con el estudio científico de Benavides y Mejillón (2018), quienes tuvieron finalidad analizar diversos factores que limitan un adecuado clima laboral y por ende la incidencia en la labor que desarrollan en entidades gubernamentales de Ecuador, teniendo como principales hallazgos que los factores comunicativos han incidido directamente en la labor del empleado, por lo cual se ha encontrado una incidencia positiva y significativa respectivamente.

Estos hallazgos tienen un sustento teórico con el estudio de Chiavenato (2014), quien referenció que tal dimensión, el fluido comunicacional, es una de las más significativas dentro de la gestión pública y el aspecto del clima organizacional respectivamente, ya que los procedimientos comunicacionales tanto a nivel (interno y externo) que ejecutan los empleados para hacer llegar un mensaje tiene que ser lo más claro y preciso, así mismo debe detallarse de manera vertical, es decir entre jefes y empleados, para ejecutar labores correctas en beneficio de la consecución de las metas y objetivos institucionales respectivamente.

Ante lo descrito, dicha dimensión puede concebirse como el procedimiento más significativo dentro de una institución, ya que depende mucho de el saber comunicarse dentro de una jerarquía organizacional, en este caso, desde la parte superior hacia la inferior y desde la forma horizontal, es decir entre todos los colaboradores para tener una sola idea y llegar a cumplir objetivos institucionales.

En base al segundo objetivo específico de la investigación, medir la relación de la motivación del personal y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, se pudo corroborar que existe una asociación entre dicha dimensión con la variable la resolución de casos en la entidad antes detallada, ello se puede determinar o comprobar según en trabajo estadístico aplicado mediante la prueba de asociación de Spearman, donde se encontró un hallazgo de $r=0.160$, calificándose como bajo y positivo.

Estos hallazgos tienen una asociación con lo establecido por Guerrero et al. (2019), quien tuvo como principal fin establecer el nexo entre la variable clima organizacional con el desempeño propio de los empleados de una organización estatal ecuatoriana, obteniendo un valor asociativo de correlación igual a 0.964, calificándose como positivo y alto, de la misma manera, dentro de dicho procesamiento se logró encontrar también una vinculación entre la dimensión motivación y la segunda variable de estudio, con un resultado de $r=0.871$, infiriendo que dichos hallazgos guardan una coherencia, empero, por las frecuencias correlacionales tienden a diferir respectivamente.

De la misma manera, se tiene una asociación con el estudio científico de Guevara (2021) quien tuvo como fin principal establecer el nexo entre el clima laboral y la resolución de conflictos en una sede judicial limeña, donde se halló un valor relacional de 0.251 entre las variables antes detalladas. En ese aspecto, se encontró también que existe un vínculo entre la dimensión motivación laboral con la variable desempeño laboral, siendo positiva y directa respectivamente.

Estos resultados se sustentan en la base teórica de Ortiz (2022) citando a Chiavenato (2014), quien referenció que la motivación es una de las dimensiones que menos se trata pero que se asocia en la forma de trabajar y en las actitudes

que reflejan las personas en una institución, denotando aspectos importantes como la del compromiso, la creatividad o incluso la energía, por lo que se debe tener en cuenta para generar un ambiente positivo y eficiente para lograr metas establecidas.

Ante lo descrito, se puede inferir sobre esta segunda dimensión que es otro de los componentes para que se resuelva algún tipo de caso conflictivo que presente una organización, por lo que se puede evaluar acorde a las actitudes que relejan las personas que trabajan de manera institucional, denotando así su comodidad para ejecutar las tareas que su superior le encomienda, aún más cuando provienen de una de las instituciones más conflictivas y pesadas como es una corte judicial.

Finalmente, en base al tercer objetivo de la investigación establecer la relación entre la identidad y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, se tuvo como resultados significativos que existe una asociación entre dicha dimensión con la resolución de casos en una corte en la entidad en estudio, ello se puede comprobar según los resultados del procesamiento estadístico de la prueba no paramétrica de Spearman, donde se obtuvo un dato de $r=0.253$, calificándose como bajo y positivo.

Estos resultados guardan una asociación con el estudio de Arévalo (2019) quien tuvo como propósito verificar la asociación entre la dimensión identificación con el desempeño laboral en una Área Asistencial de un Hospital, teniendo como principales resultados una correlación de Pearson basada en $r=0,460$, calificándose como positiva y moderada correspondientemente.

Estos resultados se asocian con la base teórica de según Ortiz (2022) citando a Chiavenato (2014), donde determinó que es significativo contar con la identidad propia del empleado hacia la institución, ya que, a través de su pertenencia y sentimientos allegados a la institución, se ejecutan las labores encomendadas de manera eficiente.

Tras lo detallado, la presente dimensión es realmente importante para ejecutar una función o resolver un problema, ya que la identidad con la propia

institución permite fortalecer el lazo entre compañeros, así como con sus propios jefes, permitiendo además transmitir y comunicar todo objetivo, valor o filosofía respectivamente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se tuvo como conclusión general que existe relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, ello se puede evidenciar en un procesamiento estadístico donde se obtuvo un resultado de $r=0.261$, calificándose como una asociación positiva, baja y directa. Ante ello se deduce que mientras no se evidencie un clima adecuado, no se generará resoluciones de casos en gran magnitud.
2. En base al primer objetivo de la investigación, se pudo determinar la relación entre la dimensión fluido comunicacional y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, obteniendo un resultado de $r=0.407$, calificándose como positivo, directo y moderado respectivamente. Se deduce que mientras no exista comunicación interna adecuada en la organización, difícilmente se podrá gestionar con otras para la resolución de casos conflictivos que se presentan en la entidad.
3. En base al segundo objetivo específico de la investigación, se pudo determinar la existencia de una relación entre la dimensión motivación del personal y la variable resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, donde se encontró un hallazgo de $r=0.160$, calificándose como bajo y positivo.
4. Finalmente, en base al tercer objetivo de la investigación, se pudo establecer una relación entre la dimensión identidad y la variable resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque, donde se obtuvo un dato de $r=0.253$, calificándose como bajo y positivo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los jefes superiores de la corte superior de justicia de la región Lambayeque, generar talleres de convivencia en la organización, con la consigna de generar una mejor función del empleado para ejecutar casos de manera eficiente y productiva, todo ello bajo enfoques de integración, motivación e identificación.
2. A los jefes superiores de la corte superior de justicia de la región Lambayeque, generar talleres de comunicación organizacional, ya que se evidenció problemas de comunicación vertical y horizontal entre los recursos humanos, con la consigna de recepcionar mejores mensajes en búsqueda de metas y objetivos planificados a futuros.
3. A los jefes superiores y de cada área administrativa de la corte superior de justicia de la región Lambayeque, se recomienda aplicar estrategias motivacionales al personal basadas en un coaching gerencial, además de tener en cuenta la premiación y recompensa para mejorar la resolución de casos en dicha organización.
4. Se tiene como última recomendación evaluar constantemente la percepción del empleado respecto a la identidad que tiene con su organización, con la intención de verificar su compromiso y, por ende, si impacta en su desempeño propio para lograr metas y objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

- Acevedo, D. (2021). *How to Use Indicators in Organizational Communications*. Diofante Acevedo Gamboa.
- Agbozo, G., Owusu, I., Hoedoafia, M., & Atakorah, Y. (2017). The effect of work conditions on job satisfaction: Evidence from the banking sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 12–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20170501.12>
- Apaza, L. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018*. [tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1792>
- Arévalo, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41720>
- Arrás, V. (2020). *La importancia del Clima Laboral y su medida en el mundo*. [tesis de posgrado]. Universidad Pontificia de Comillas-Madrid. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/37754/TFG%20-%20Arres%2c%20Benoit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Atamba, C. (2019). Estorative effects of awe on negative affect after receiving negative performance feedback. *Journal of Psychology in Africa*, 95-103. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14330237.2019.1594640>
- Benavides, A., & Mejillón, A. (2018). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*. [tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://bit.ly/3f6Fpdq>.

- Bernal, C.A (2016). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). Pearson.
- Bednarek, R., Cunha, M. P. e., Schad, J., & Smith, W. K. (2021). Interdisciplinary Dialogues on Organizational Paradox: *Learning from Belief and Science*. Emerald Group Publishing. DOI 10.1108/S0733-558X202173a
- Boy, B., Espinoza, A., Olmos, D., & Ramos, C. (2022). Perception of leadership in public organizations in Lima, Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*. 26 (100). DOI 10.52080/rvgluz.27.100.11.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). Motivation and job performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-94262-5_12
- Carola, A., & Ortiz, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja*. [tesis de posgrado]. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://bit.ly/3UmsmF2>.
- Celik, M., Turunc, O., & Begenirbas, C. (2018). The role of organizational trust, Burnout and interpersonal deviance for achieving organizational performance. *International Journal of Business and Management Studies*.3, 179-190. https://www.researchgate.net/publication/282778079_The_Role_of_Organizational_Trust_Burnout_and_Interpersonal_Deviance_for_Achieving_Organizational_Performance
- Chiavenato, E. (2014). *Human Resources Management*, México, McGraw Hill.
- Chuan, M., Mai, Q., Bing, S., & Dai, Y. (2018). An Empirical Study on Organizational Trust, Organization-Employee Relationship and Innovative Behavior from the Integrated Perspective of Social Exchange and Organizational Sustainability. *Mpdi*, 1-10. <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/3/864/htm>

- Collas, F. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en las fiscalías penales del Ministerio Público de Huancayo, 2018*. [tesis de posgrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/26>
- Dalal, R., Alaybek, B., & Lievens, F. (2020). Within-person job performance variability over short timeframes: Theory, empirical research, and practice. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior.*, 421-449. https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/6436
- Espejo, R. (2016). *Organizational systems*. Universidad de los Andes.
- Gadea, W. F., Jiménez, R. C., & Chaves-Montero, A. (2019). *Epistemology and Fundamentals of Scientific Research*. Cengage. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=778810>.
- García, M., & Gómez, C. (2021). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Libro Móvil.
- Gómez, M.A, Mendoza, J.P. y Deslauriers, M. V: (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado*. Ecoe Ediciones.
- González, A. (2020). *A Resolver Problemas ¿Se Enseña?* .Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- González, D. (2018). *Tratado de estudios organizacionales*. Universidad EAFIT.
- Gregor, D. (1996). *The human side of organizations*.eColombia: Mc GrawHill
- Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., & Vásconez, V. (2019). *Organizational climate in the work performance of public governmental institutions*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Guevara , M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial en una provincia de Cajamarca*. [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99826/Guevara_RML-SD.pdf?sequence=1

Hernández, R. & Mendoza, Ch. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill

Hsu, F., Liu, Y., & Tsaur, S. (2019). The impact of workplace bullying on hotel employees' well-being. Do organizational justice and friendship matter. 1702-1719. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-04-2018-0330/full/html>

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). An approach to Organizational Climate. *Rev Cubana Enfermer* 34 (1). <https://bit.ly/3SftacR>.

Juárez, S. (2018). Organizational climate among workers at Hospital General "La Villa": a second level care hospital in Mexico City.o. *Rev Cubana Salud Pública*. 2018;44(4):97-111. <https://bit.ly/3LpuWpO>.

Macías, E., & Vanga, M. (2021). The organizational climate and labor motivation as inputs for institutional improvement plans. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. (26). p.548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/>

Marrufo, G., & Pacherrez, J. (2020). Job performance in the provincial municipality of Rioja, San Martin region -2020-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182

Olaz, A. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. ESIC Editorial.

Ordóñez, K., & Vasquez, C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral: caso empresa pública del control de tránsito Babahoyo*. Universidad Estatal de Milagro.

- Ortiz, A. (2022). *El buen clima laboral*. Esic Editorial.
- Paez, L. (2022). *Transformación digital en las organizaciones*. Editorial Universidad del Rosario.
- Paima, L. (2020). *Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa, 2019*. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49020/Paima_JL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, P y Azzollini, S. (2013). Leadership, teams and work groups. *Revista de Psicología*, Vol. 31, N°1. <https://bit.ly/3BV7Bcy>
- Pérez, R. (2020). *Cómo mejorar el clima laboral*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- Riveros, G. (2017). *Clima Organizacional y desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma -Arequipa 2016*. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3LtQPUJ>.
- Ramírez, J. (2010). *El Clima laboral*. IberLibro.
- Robi, N. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de UNIANDES, Babahoyo, 2020*. [tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51987/Robi_QNV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, D. (2017). *Diagnóstico organizacional*. Ediciones UC.
- Rodríguez, R. (2018). *Gestión organizacional*. Ediciones UC.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. Editorial El Manual Moderno.

- Varela, O., Puhl, M., & Izcurdía, M. (2014). Work climate in the judiciary and its impact on the mental health of professionals. *Anuario de Investigaciones*, vol. XIX, 2012, pp. 179-183.
- Verde, H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, 2020*. [tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58353/Verde_GH-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Visbal, E. (2014). Organizational climate for a culture of quality. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 10 (29). <https://bit.ly/3dpf220>.
- Zoega, G. (2020). Innovation, Job Satisfaction, and Performance in Western European Countries. *In Dynamism*. 144–150. <https://doi.org/10.2307/j.ctvzgb6v3>

Anexo 1: Matriz operacional

Título: Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Clima laboral	En base a Chiavenato (2014), cúmulo de propiedades que se derivan de un determinado espacio de trabajo, de manera directa o indirectamente, todo ello producido por los individuos que se desempeñan en un área o espacio de trabajo	En base a la variable detallada, se operacionalizará mediante 3 dimensiones: comunicacional, motivación personal, la identidad propia de la organización.	Fluido comunicacional	Tolerancia	Escala de Likert (1) Nunca (N) (2) Casi nunca (CN) (3) A veces (AV) (4) Siempre (S) (5) Casi siempre (CS)
			La motivación del personal	Empatía	
			Identidad propia de la organización	Cortesía	
				Incentivo	
				Recompensa	
				Superación	
				Entusiasmo	
	Compromiso				
	Identidad				
	Lealtad				

V2: Resolución de casos	<p>Calidad de servicio o trabajo realizado por un colaborador en un determinado espacio, con la finalidad que sus capacidades, actitudes y habilidades sean evaluadas en base de los resultados o cumplimiento de las metas propuestas en la institución (Bizneo, 2016).</p>	<p>La variable de resolución de casos será operacionalizada mediante 3 dimensiones: productividad laboral, la eficacia, la eficiencia laboral.</p>	Productividad laboral	Perseverancia	Escala de Likert
			Eficacia	Iniciativa Autodesarrollo Cooperación Interacción Trabajo en equipo Resolución de conflictos Empleo de recursos Rendimiento Cumplimiento	
			Eficiencia laboral		(1) Nunca(N) (2) Casi nunca (CN) (3) A veces (AV) (4) Siempre (S) (5) Casi siempre (CS)

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	POBLACIÓN	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Relacionar el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación entre el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque ; y como hipótesis nula H0: No existe una relación entre</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Habilidades gerenciales</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fluido comunicacional • Motivación del personal • Identidad propia de la organización 	<p>La población está constituida por 36 empleados administrativos de una Corte Superior de justicia de la región Lambayeque</p>	<p>Tipo: básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>*Diseño: NO Experimental-correlacional</p> <p>*Escala: ordinal</p> <p>* Tipo: Likert.</p> <p>*Técnicas: encuesta</p> <p>*Instrumentos: cuestionario.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el fluido comunicacional y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre el fluido comunicacional y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Medir la relación de la motivación del personal y la resolución de casos en una</p>				

¿Cómo se relaciona la motivación del personal y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque?
Y

¿Cómo se relaciona la identidad y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque?

corte superior de justicia de la región Lambayeque

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la identidad y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque.

el Clima laboral y la resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Variable 2:

Resolución de casos

Dimensiones

- Productividad laboral
 - Eficacia
 - La eficiencia laboral
-

Anexo N° 3. Instrumentos

Cuestionario de escala valorativa para evaluar el clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

Variable1: Clima organizacional		Escala valorativa				
Dimensiones/Ítems		N	CN	AV	S	CS
N°		1	2	3	4	5
	D1: Fluido comunicacional					
1	Considera usted que la tolerancia se practica y se refleja entrecompañeros.					
2	Se evidencia la empatía para comprender una situación problemática que padece un compañero.					
3	Se evidencia la cordialidad cuando se comunican entre compañeros para resolver un problema					
4	Se practica la cortesía entre compañeros para resolver un problema administrativo que sucede en un área distinta.					
	D2: Motivación					

5	Reciben incentivos de reconocimiento dentro de su área cuando logran los objetivos y metas en su puesto de trabajo.					
6	Recibe bonos de productividad dentro su área cuando logra los objetivos y metas en su puesto de trabajo.					
7	Recibe recompensas, como un ascenso laboral, cuando logra los objetivos y metas en su puesto de traba					
8	Comparte los logros entre los compañeros de trabajo.					
9	Se promueve la igualdad de oportunidad para participar en un concurso de méritos.					
D3: Identidad organizacional						
10	Participan con entusiasmo los administrativos en las reuniones que plantea el jefe superior.					
11	Se siente comprometido con la institución donde labora.					
12	Existe el compromiso por parte de su jefe superior para cumplir sus labores encomendados.					
13	Se practica la lealtad contenida en el código de ética en la institución que labora.					

Cuestionario de escala valorativa para evaluar el clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Estimado colaborador, sería de gran ayuda que me apoye con el desarrollo de los presentes cuestionarios relacionado con la investigación sobre Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Instrucciones:

Marca con un aspa (X) en los casilleros de la derecha de cada afirmación, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Calificación	1	2	3	4	5
Escala de medición	Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

Variable1: Resolución de casos		Escala valorativa				
Dimensiones/Ítems		N	CN	AV	S	CS
		1	2	3	4	5
N°	D1: Productividad					
1	Existe el rendimiento óptimo por parte de los compañeros para alcanzar el éxito institucional.					
2	Se genera la iniciativa por parte de los compañeros ante la resolución de un problema.					
3	Existe un autodesarrollo eficiente por parte de los compañeros para generar soluciones a un problema.					
4	Existe la suficiente cooperación por parte de los compañeros para resolver un problema.					
	D2: Eficiencia					

5	Se emplea de manera resumida los recursos para obtener buenos resultados.					
6	Existe un rendimiento óptimo por parte de sus compañeros para alcanzar las metas y objetivos.					
7	Cumple con sus labores en el tiempo y momento indicado.					
8	Cumple a cabalidad los objetivos planificados en la institución.					
D3: Eficacia						
9	Propone el trabajo en equipo para generar un buen desempeño laboral.					
10	Incentiva a sus compañeros para resolver los conflictos de los usuarios de manera rápida.					
11	Impulsa a los compañeros para minorar los conflictos de los usuarios en un tiempo planificado.					

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: FLUIDO COMUNICACIONAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que la tolerancia se practica y se refleja entrecompañeros.				X				X				X	
02	Se evidencia la empatía para comprender una situación problemática que padece un compañero.				X				X				X	
03	Se evidencia la cordialidad cuando se comunican entre compañeros para resolver un problema				X				X				X	
04	Se practica la cortesía entre compañeros para resolver un problema administrativo que sucede en un área distinta.				X				X				X	
	D2: MOTIVACIÓN													
06	Reciben incentivos de reconocimiento dentro de su área cuando logran los objetivos y metas en su puesto de trabajo.				X				X				X	
07	Recibe bonos de productividad dentro su área cuando logra los objetivos y metas en su puesto de trabajo.				X				X				X	
08	Recibe recompensas, como un ascenso laboral, cuando logra los objetivos y metas en su puesto de traba				X				X				X	

09	Comparte los logros entre los compañeros de trabajo.				X				X				x	
12	Se promueve la igualdad de oportunidad para participar en un concurso de méritos.				X				X				x	
D3: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL														
11	Participan con entusiasmo los administrativos en las reuniones que plantea el jefe superior.				X				X				X	
12	Se siente comprometido con la institución donde labora.				X				X				X	
13	Existe el compromiso por parte de su jefe superior para cumplir sus labores encomendados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. GUSTAVO ADOLFO VENTURA SECLÉN DNI: 76963739

Especialidad del validador (a): POLITÓLOGO, MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA, MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

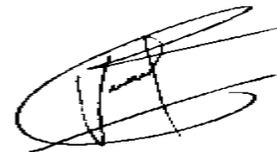
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de junio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe el rendimiento óptimo por parte de los compañeros para alcanzar el éxito institucional.				X				X				X	
02	Se genera la iniciativa por parte de los compañeros ante la resolución de un problema.				X				X				X	
03	Existe un autodesarrollo eficiente por parte de los compañeros para generar soluciones a un problema.				X				X				X	
04	Existe la suficiente cooperación por parte de los compañeros para resolver un problema.				X				X				X	
	D2: EFICIENCIA													
05	Se emplea de manera resumida los recursos para obtener buenos resultados.				X				X				X	
06	Existe un rendimiento óptimo por parte de sus compañeros para alcanzar las metas y objetivos.				X				X				X	

07	Cumple con sus labores en el tiempo y momento indicado.				X				X				X	
08	Cumple a cabalidad los objetivos planificados en la institución.				X				x				x	
D3: CONFIANZA														
09	Propone el trabajo en equipo para generar un buen desempeño laboral.				X				X				X	
10	Incentiva a sus compañeros para resolver los conflictos de los usuarios de manera rápida.				X				X				X	
11	Impulsa a los compañeros para minorar los conflictos de los usuarios en un tiempo planificado.				X				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. GUSTAVO ADOLFO VENTURA SECLÉN DNI: 76963739

Especialidad del validador (a): POLITÓLOGO, MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA, MAESTRIA EN INVESTIGACIÓN DOCENCIA UNIVERSITARIA

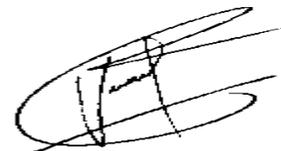
07 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VENTURA SECLÉN
Nombres	GUSTAVO ADOLFO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	76963739

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ
Secretario General	FREDY SAENZ CALVAY
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/08/22
Resolución/Acta	375-2022-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2022-0229
Fecha Matrícula	03/03/2018
Fecha Egreso	04/10/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002180410



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/10/2024 15:58:47-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: FLUIDO COMUNICACIONAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que la tolerancia se practica y se refleja entrecompañeros.				X				X				X	
02	Se evidencia la empatía para comprender una situación problemática que padece un compañero.				X				X				X	
03	Se evidencia la cordialidad cuando se comunican entre compañeros para resolver un problema				X				X				X	
04	Se practica la cortesía entre compañeros para resolver un problema administrativo que sucede en un área distinta.				X				X				X	
	D2: MOTIVACIÓN													
06	Reciben incentivos de reconocimiento dentro de su área cuando logran los objetivos y metas en su puesto de trabajo.				X				X				X	
07	Recibe bonos de productividad dentro su área cuando logra los objetivos y metas en su puesto de trabajo.				X				X				X	

08	Recibe recompensas, como un ascenso laboral, cuando logra los objetivos y metas en su puesto de trabajo				X				X				X	
09	Comparte los logros entre los compañeros de trabajo.				X				x				x	
12	Se promueve la igualdad de oportunidad para participar en un concurso de méritos.				X				x				x	
D3: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL														
11	Participan con entusiasmo los administrativos en las reuniones que plantea el jefe superior.				X				X				X	
12	Se siente comprometido con la institución donde labora.				X				X				X	
13	Existe el compromiso por parte de su jefe superior para cumplir sus labores encomendados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Alberto Niño Morante DNI: 46405247

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

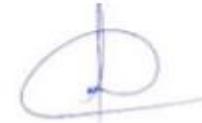
07 de junio de 2023

1Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

2Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser inc

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Br. Niño Morante, Luis Alberto

DNI: 46405247

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe el rendimiento óptimo por parte de los compañeros para alcanzar el éxito institucional.				X				X				X	
02	Se genera la iniciativa por parte de los compañeros ante la resolución de un problema.				X				X				X	
03	Existe un autodesarrollo eficiente por parte de los compañeros para generar soluciones a un problema.				X				X				X	
04	Existe la suficiente cooperación por parte de los compañeros para resolver un problema.				X				X				X	
	D2: EFICIENCIA													
05	Se emplea de manera resumida los recursos para obtener buenos resultados.				X				X				X	
06	Existe un rendimiento óptimo por parte de sus compañeros para alcanzar las metas y objetivos.				X				X				X	

07	Cumple con sus labores en el tiempo y momento indicado.			X				X					X	
08	Cumple a cabalidad los objetivos planificados en la institución.			X				x					x	
	D3: CONFIANZA													
09	Propone el trabajo en equipo para generar un buen desempeño laboral.			X				X					X	
10	Incentiva a sus compañeros para resolver los conflictos de los usuarios de manera rápida.			X				X					X	
11	Impulsa a los compañeros para minorar los conflictos de los usuarios en un tiempo planificado.			X				x					x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Alberto Niño Morante DNI: 46405247

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

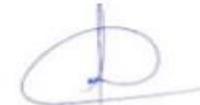
07 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Br. Niño Morante, Luis Alberto

DNI: 46405247



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	NIÑO MORANTE
Nombres	LUIS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46405247

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	10/11/21
Resolución/Acta	0684-2021-UCV
Diploma	052-134514
Fecha Matricula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Diciembre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0062287930



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: FLUIDO COMUNICACIONAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera usted que la tolerancia se practica y se refleja entrecompañeros.				X				X				X	
02	Se evidencia la empatía para comprender una situación problemática que padece un compañero.				X				X				X	
03	Se evidencia la cordialidad cuando se comunican entre compañeros para resolver un problema				X				X				X	
04	Se practica la cortesía entre compañeros para resolver un problema administrativo que sucede en un área distinta.				X				X				X	
	D2: MOTIVACIÓN													
06	Reciben incentivos de reconocimiento dentro de su área cuando logran los objetivos y metas en su puesto de trabajo.				X				X				X	
07	Recibe bonos de productividad dentro su área cuando logra los objetivos y metas en su puesto de trabajo.				X				X				X	

08	Recibe recompensas, como un ascenso laboral, cuando logra los objetivos y metas en su puesto de trabajo				X				X				X	
09	Comparte los logros entre los compañeros de trabajo.				X				x				x	
12	Se promueve la igualdad de oportunidad para participar en un concurso de méritos.				X				x				x	
D3: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL														
11	Participan con entusiasmo los administrativos en las reuniones que plantea el jefe superior.				X				X				X	
12	Se siente comprometido con la institución donde labora.				X				X				X	
13	Existe el compromiso por parte de su jefe superior para cumplir sus labores encomendados.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Neider Martin Díaz Fernández DNI: 76533876

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de junio de 2023



Mg. NEIDER MARTIN DIAZ FERNANDEZ
DNI 76533876
EXPERTO

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	D1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe el rendimiento óptimo por parte de los compañeros para alcanzar el éxito institucional.				X				X				X	
02	Se genera la iniciativa por parte de los compañeros ante la resolución de un problema.				X				X				X	
03	Existe un autodesarrollo eficiente por parte de los compañeros para generar soluciones a un problema.				X				X				X	
04	Existe la suficiente cooperación por parte de los compañeros para resolver un problema.				X				X				X	
	D2: EFICIENCIA													
05	Se emplea de manera resumida los recursos para obtener buenos resultados.				X				X				X	
06	Existe un rendimiento óptimo por parte de sus compañeros para alcanzar las metas y objetivos.				X				X				X	

07	Cumple con sus labores en el tiempo y momento indicado.				X				X				X	
08	Cumple a cabalidad los objetivos planificados en la institución.				X				x				x	
	D3: CONFIANZA													
09	Propone el trabajo en equipo para generar un buen desempeño laboral.				X				X				X	
10	Incentiva a sus compañeros para resolver los conflictos de los usuarios de manera rápida.				X				X				X	
11	Impulsa a los compañeros para minorar los conflictos de los usuarios en un tiempo planificado.				X				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Neider Martin Díaz Fernández DNI: 76533876

Especialidad del validador (a): MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

1Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

2Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de junio de 2023



Mg. NEIDER MARTIN DIAZ FERNANDEZ
DNI 76533876
EXPERTO

Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DIAZ FERNANDEZ
Nombres	NEIDER MARTIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	76533876

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149372
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Octubre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002180423



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/10/2024 16:02:32-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Confiabilidad de la variable Clima organizacional

Referente al análisis de fiabilidad se recurrió al Alfa de Cronbach, debido a su eficacia para medir la consistencia interna o la fiabilidad de un conjunto de ítems en un instrumento de medición.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.844	13

Interpretación: Se determina que el alfa de Cronbach para el presente instrumento es de 0.844, determinándose como apto el instrumento para su aplicación completa.

Confiabilidad del segundo instrumento de investigación: resolución de casos

Referente al análisis de fiabilidad se recurrió al Alfa de Cronbach, debido a su eficacia para medir la consistencia interna o la fiabilidad de un conjunto de ítems en un instrumento de medición.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.859	11

Interpretación: Se determina que el alfa de Cronbach para el segundo instrumento es de 0.859, determinándose como apto el instrumento para su aplicación completa.

Confiabilidad de la variable Clima organizacional

3	4	2	2	1	3	2	2	3	4	4	3	4
3	4	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	4
3	4	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2
3	5	3	2	1	4	3	3	3	2	4	3	4
3	4	3	2	1	5	4	4	4	3	5	2	4
3	5	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	5	3	2
3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4
2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	4
3	4	3	3	1	2	2	1	2	3	4	3	2

Confiabilidad del segundo instrumento de investigación: resolución de casos

4	4	2	2	1	3	2	2	3	4	4
4	4	2	1	2	3	3	2	3	3	4
3	4	1	2	1	1	1	2	2	2	3
4	5	3	2	1	4	3	3	3	2	4
5	4	3	2	1	5	4	4	4	3	5
4	5	3	2	2	4	3	4	4	3	4
5	4	2	2	2	4	3	3	3	2	5
4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4
4	3	2	1	2	2	2	1	2	2	4
4	4	3	3	1	2	2	1	2	3	4

Anexo 4

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Investigador (a) (es): Riofrio Guerrero, Juan Francisco

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución municipal de Lambayeque

Describir el impacto del problema de la investigación.

En una Corte superior de justicia de Lambayeque, el problema antes detallado se ha evidenciado en su totalidad, puesto que en percepción de los colaboradores que gestionan una administración de justicia, han denotado una falta de comunicación entre compañeros para realizar sus funciones de manera coordinada, de la misma manera, se detalla que no existe una buena relación entre superior y colaborador, las recompensas o incentivos no existen y por último no se convive con una filosofía institucional, influenciando en todo momento en las la resolución de casos que realiza el personal administrativo

Anexo 5

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Investigador (a) (es): Riofrio Guerrero, Juan Francisco

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución municipal de Lambayeque

Describir el impacto del problema de la investigación.

En una Corte superior de justicia de Lambayeque, el problema antes detallado se ha evidenciado en su totalidad, puesto que en percepción de los colaboradores que gestionan una administración de justicia, han denotado una falta de comunicación entre compañeros para realizar sus funciones de manera coordinada, de la misma manera, se detalla que no existe una buena relación entre superior y colaborador, las recompensas o incentivos no existen y por último no se convive con una filosofía institucional, influenciando en todo momento en las la resolución de casos que realiza el personal administrativo.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Riofrio Guerrero, Juan Francisco, con correo jfguerrero30@ucvvirtual.edu.pe, y docente asesor Heredia Rojas Félix Vicente, con correo fherediaro@ucvvirtual.edu.pe.

Anexo 6

Asentimiento Informado

Título de la investigación: Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Investigador (a) (es): Riofrio Guerrero, Juan Francisco

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de justicia de la región Lambayeque

Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución municipal de Lambayeque

Describir el impacto del problema de la investigación.

En una Corte superior de justicia de Lambayeque, el problema antes detallado se ha evidenciado en su totalidad, puesto que en percepción de los colaboradores que gestionan una administración de justicia, han denotado una falta de comunicación entre compañeros para realizar sus funciones de manera coordinada, de la misma manera, se detalla que no existe una buena relación entre superior y colaborador, las recompensas o incentivos no existen y por último no se convive con una filosofía institucional, influenciando en todo momento en las la resolución de casos que realiza el personal administrativo.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Riofrio Guerrero, Juan Francisco, con correo jfguerrero30@ucvvirtual.edu.pe, y docente asesor Heredia Rojas Félix Vicente, con correo fherediaro@ucvvirtual.edu.pe.

Anexo 7

Resultado de Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Clima laboral y resolución de casos en una corte superior de
justicia de la región Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Riofrio Guerrero, Juan Francisco (Orcid.org: 0009-0005-3685-7094)

ASESOR:

Dr. Heredia Rojas, Félix Vicente (Orcid.org: 0000-0003-2857-8704)

CO-ASESORA:

Mg. Manuela Teresa Zúñiga Rodríguez (Orcid.org: 0000-0002-6376-5073)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHICLAYO – PERÚ

2023



Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	7 % >
3	hdl.handle.net Fuente de internet	<1 % >
4	repositorio.usq.edu.pe Fuente de internet	<1 % >
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
6	www.clubensayos.com Fuente de internet	<1 % >
7	www.coursehero.com Fuente de internet	<1 % >
8	go.gale.com Fuente de internet	<1 % >
9	repositorio.ucm.edu.co Fuente de internet	<1 % >
10	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de internet	<1 % >
11	www.engomix.com Fuente de internet	<1 % >