

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS

DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL 4TO JUZGADO DE FAMILIA
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO, 2015**

PRESENTADA POR:

CAROLINA JUSTO ERIQUITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

PUNO - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN EL 4TO JUZGADO DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE PUNO, 2015

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. CAROLINA JUSTO ERIQUITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :
Dr. MARIO LUIS GARCÍA TEJADA

PRIMER MIEMBRO :
M. Sc. LUIGI HEDRIK RODRÍGUEZ ROCHA

SEGUNDO MIEMBRO :
LIC. MAGDA RIVANA FLORES RODRÍGUEZ

DIRECTOR DE TESIS :
LIC. FERMÍN GÓMEZ PINEDA

ASESOR DE TESIS :
M. Sc. LICELI GABRIELA PEÑARRIETA BEDOYA

PUNO – PERÚ

Área: Relaciones publicas
Tema: Clima organizacional

2017

DEDICATORIA

A Dios altísimo quien guio mis pasos

A mis padres Mauro y Mery,

por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional

A mis hermanas Maritza, Marivel y Clorinda,

quienes siempre me brindaron su apoyo y deseos de superación

A mi familia que siempre será el mejor ejemplo a seguir.

CAROLINA JUSTO ERIQUITO

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social y a mis docentes quienes guiaron con éxito mi formación académica.

A los trabajadores del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno quienes colaboraron en la realización del presente trabajo.

Asimismo, a mi asesora M. Sc. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya, a mi director Lic. Fermín Gómez Pineda y mis jurados revisores Dr. Mario García Tejada, M. Sc. Luigi Hedrik Rodríguez Rocha y a la Lic. Magda Rivana Flores Rodríguez, por su comprensión y apoyo en la elaboración del trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Antecedentes de la investigación.....	13
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.3.3. Justificación.....	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico	18
2.1.1. Clima organizacional	18
2.1.2. Características del clima organizacional	19
2.1.3. Dimensiones y cuestionarios del clima organizacional.....	21
2.1.4. Cuestionario de clima organizacional según Litwin y Stringer	22
2.1.5. Importancia del clima organizacional	24
2.1.6. La satisfacción de los usuarios	25
2.1.7. El modelo Servqual de calidad de servicio al cliente	27
2.1.8. El modelo Servqual de calidad de servicio al cliente como instrumento de mejora.....	30
2.1.9. Teoría del sistema Likert.....	32
2.2. Marco conceptual	37
2.3. Hipótesis de la investigación	40
2.3.1. Hipótesis general	40
2.3.2. Hipótesis específicas	40
2.3.3. Operalización de variables	41

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	42
3.2. Dimensiones de análisis	42
3.2.1. Dimensiones vinculadas a la variable independiente = Clima Organizacional	42
3.2.2. Dimensiones vinculadas a la variable dependiente = Satisfacción de los usuarios	43
3.3. Unidad de análisis.....	43
3.4. Diseño de la investigación.....	43
3.5. Población y muestra.....	43
3.5.1. Población	43
3.5.2. Muestra	44
3.6. Técnica e instrumento.....	44
3.6.1. Técnica.....	44
3.6.2. Instrumento	44
3.6.3. Análisis estadístico de acuerdo al coeficiente de correlación de Karl Pearson	47

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Ámbito de estudio.....	49
4.2. Reseña histórica	49
4.3. Base legal	50
4.4. Actividad principal	51
4.5. Visión, misión y objetivos	51
4.5.1. Visión.....	51
4.5.2. Misión	51
4.5.3. Objetivos	52
4.6. Organización estructural.....	52
4.6.1. Órganos de la Corte Superior De Justicia De Puno.....	52
4.6.2. Organización estructural.....	54
4.6.3. Organización funcional	55
4.6.4. Visión del 4to Juzgado de Familia.....	57

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Variable clima organizacional.....	58
5.2. Variable satisfacción de los usuarios.....	77
5.3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios. ...	89

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, asimismo determinar el clima organizacional e identificar los niveles de satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

El tipo de investigación es de alcance descriptivo – correlacional, que tiene como propósito la descripción del problema; siendo el objetivo general medir el tipo de relación que existen entre las dos variables que se estudiaron, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, para determinar si están o no relacionados entre sí.

La técnica que se empleó fue mediante dos modelos de encuestas, la primera el cuestionario de Litwing y Stringer dirigida a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia; mientras que, para medir la satisfacción de los usuarios se aplicó el cuestionario modelo Servqual, la puntuación de ambos instrumentos se midió bajo la escala de Likert. Posteriormente se realizó el vaciado de datos y la correlación de Pearson entre ambas variables para determinar su relación en el programa SPSS.

De este modo, según los datos obtenidos en la presente investigación, se concluye que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno durante el año 2015 es positiva moderada con un nivel de correlación de 0.63, lo que indica que es significativa, tal como se planteó en la hipótesis general; en consecuencia, existe una dependencia entre ambas variables.

Sin lugar a dudas, se pudo reconocer que el clima organizacional casi siempre es bueno, según la dimensión relaciones entre trabajadores con el 75% y la dimensión estándares con el 83%, lo que indica que existe un ambiente laboral positivo. En cuanto a los niveles de satisfacción de los usuarios se identificó que son positivos después de haber realizado

cuatro correlaciones entre variables del clima organizacional con la satisfacción de los usuarios.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2015”; surge como un análisis del clima organizacional, al entorno laboral del trabajador estatal y su relación con la satisfacción de los usuarios. Debido a la importancia de conocer el ambiente dentro del cual los empleados desarrollan su trabajo y para mejorar la calidad de servicio que brindan las instituciones públicas.

En toda organización interactúan individuos, cada uno de ellos cumple un rol específico, desde los trabajadores de mayor a menor jerarquía; quienes tienen determinados comportamientos, cualidades y se encuentran motivados de diferentes maneras. En el contexto de la globalización en los últimos años, se observa que la personalidad de una institución se revela a través del clima laboral y su madurez a través de su cultura corporativa, la importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico y cómo este influirá directamente en la imagen de la gestión institucional y en la satisfacción de sus usuarios.

En tal sentido, la presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015, en donde se toma en cuenta cuatro dimensiones principales: Organización, valores, relaciones y servicio percibido.

El contenido del trabajo de investigación se presenta en cinco capítulos, los cuales están organizados de la siguiente manera:

En el capítulo I se encuentra el planteamiento del problema, antecedentes, justificación y objetivos de la investigación.

En el II capítulo, se desarrolla el marco teórico que es la recopilación de información relacionada al tema de investigación, el marco conceptual que contiene términos básicos que encaminan el estudio y la interpretación de los resultados. Así mismo contiene las hipótesis generales y específicas y la operacionalización de variables.

El capítulo III, comprende el método y tipo de investigación, las dimensiones de análisis, unidad de análisis, diseño de la investigación, la población y la muestra de estudio sustentado mediante la técnica del cuestionario aplicado a trabajadores y usuarios.

En el capítulo IV se presenta la caracterización del área de investigación o ámbito de estudio; es decir, sobre el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

En el capítulo V se presenta el análisis e interpretación de resultados de la investigación, se interpretan las tablas estadísticas y se verifican las hipótesis, dando a conocer aspectos importantes que sustentan la investigación.

Por último, se detallan las conclusiones, recomendaciones que serán la base para posteriores investigaciones relacionadas a clima organizacional y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, el clima organizacional es un tema de suma importancia para las organizaciones, las cuales buscan un permanente mejoramiento del ambiente de su organización para así alcanzar una mejor productividad. Según Maish (2004) evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa, analizando si el capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, en consecuencia, de la buena relación de una empresa con sus usuarios

En las instituciones públicas los usuarios constituyen y son el elemento principal e impulsor que conlleva al desenvolvimiento del cargo y funciones de los empleados públicos; como producto de la observación empírica se pudo observar que en la Corte Superior de Justicia de Puno no existe una adecuada atención hacía los usuarios, lo que causa efectos negativos al momento de brindar atención, del mismo modo se refleja la falta de motivación y agotamiento laboral del trabajador judicial, que como consecuencia crea un concepto poco favorable para la organización en general.

En el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno se hace necesario determinar la relación que existe entre las variables internas (organización, valores y relaciones) frente al servicio percibido por los usuarios; de modo que, el clima organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización, por esta razón fue importante realizar una investigación casuística a fin de comprobar si el clima organizacional del cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno tiene relación en la satisfacción del cliente. Asumiendo que en las áreas del cuarto Juzgado de Familia con mejor clima organizacional presentaron correlativamente mejores niveles de satisfacción del cliente. Inversamente, mientras que, en las áreas con bajo clima laboral reflejan bajos niveles de satisfacción de sus respectivos clientes.

Bajo las consideraciones descritas nos propusimos plantear las siguientes interrogantes:

Pregunta general:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015?

Preguntas específicas:

¿Cómo es el clima organizacional en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015?

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015?

1.2. Antecedentes de la investigación

Portela, D. (2001) en : “Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de encomiendas Bogotá”, en la Cooperativa de transportes Velotax, donde se halló una correlación de

Pearson de 0.801 sobre la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual indica que la relación entre estas dos variables es positiva moderada; es decir, que al aumentar la percepción que tienen los empleados de su ambiente, aumenta la satisfacción laboral, mientras que la correlación entre las variables de clima organizacional y satisfacción del cliente fue de -0.241 , es decir que la correlación es negativa, indicando que al disminuir la percepción del ambiente de trabajo, la satisfacción del cliente aumentará. Por tal razón, se considera que en esta investigación el clima organizacional no afecta la satisfacción de los clientes. De igual manera, sucede entre las variables satisfacción laboral y la satisfacción del cliente, cuya correlación es de -0.145 , es decir; es negativa débil, lo que indica que, al disminuir la satisfacción laboral, aumenta la satisfacción del cliente. Entonces la satisfacción laboral no incide en la satisfacción del cliente; por tanto, concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral están íntimamente relacionados por ser el clima interno un antecedente y regulador de la satisfacción laboral, no necesariamente tienen que influir en la satisfacción del cliente, ya que es un fenómeno multicausado y en este estudio sólo se controló el influjo de dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral.

Peláez, L. (2010) en el estudio: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- Perú”, que se llevó a cabo en la empresa Telefónica del Perú. Se comprobó también que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de relaciones interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Se comprobó también que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de estilo de dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A

medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente. Finalmente se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de sentido de pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Velarde, J. (2012) en “La influencia del Clima organizacional en la calidad de servicio al público de la municipalidad provincial de Puno – 2012” para obtener el grado de Lic. En Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno; cuyas conclusiones son: primero, de acuerdo a la encuesta realizada, las características motivacionales influyen de manera directa en la cortesía que brinda el empleado público nombrado al público de la Municipalidad Provincial de Puno; segundo, la respuesta según las encuestas realizadas es la mayor parte negativa, ya que no se brinda un buen servicio en un 60%; tercero, los usuarios no están conformes con los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Puno por su lento procedimiento. Este proyecto proporciona un gran aporte a mi investigación por tocar el tema de clima organizacional y satisfacción de los ciudadanos puneños.

Pari, J. (2012) en la investigación, “El Clima Institucional en las Gerencias Regionales del Gobierno Regional de Puno – 2012” para obtener el grado de Lic. En Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno; cuyas conclusiones son: No existe una adecuada comunicación entre trabajadores, dónde indica que la comunicación es regular en un 40%; además de haber poca motivación por falta de un buen clima laboral entre las unidades de las Gerencias con un 45.5 %. Además de que no existen estímulos o premios por haber cumplido una buena función, cuentan con remuneraciones bajas. Tal como indica esta investigación se puede notar que el Clima

laboral cumple un rol importante dentro de la organización y de esta también depende la satisfacción de los trabajadores y por ende de sus usuarios.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción de los usuarios del cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el clima organizacional del cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.

Identificar los niveles de satisfacción de los usuarios del cuarto Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.

1.3.3. Justificación

El motivo de la presente investigación entre el Clima Organizacional y la satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral frente a la atención de los usuarios y como éste repercute en su satisfacción.

En los últimos años la labor de los servidores públicos del Poder Judicial de la ciudad de Puno ha sido bastante cuestionada, tanto por usuarios, medios de comunicación y la comunidad puneña, a quienes les cuesta comprender cuál es el motivo para recibir un trato inadecuado.

Precisamente esta es una de las razones por las cuales se desarrolló la presente investigación, para identificar la relación que tiene el clima laboral frente a los trabajadores

y estos a su vez con la satisfacción de los usuarios, a causa de que es un tema de interés colectivo, pues mientras los funcionarios públicos no cumplan bien con su trabajo, los más perjudicados serían los usuarios y población en general quienes acuden diariamente a las instalaciones del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

Se debe tomar en cuenta que la investigación es de gran importancia para los actores sociales de la administración de la justicia; debido a que brindará a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia el material para evidenciar necesidades y mejorar la calidad de vida laboral y el servicio que brindan a los usuarios, quienes cumplen un rol importante en la gestión institucional.

Asimismo, el presente trabajo de investigación servirá como instrumento bibliográfico; aportando académicamente en el conocimiento de los estudiantes en su formación profesional y utilidad para realizar otros trabajos de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco teórico

Los principales fundamentos del presente trabajo están basados en las siguientes teorías:

2.1.1. Clima organizacional

Barra (2016) indica que la investigación de definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son: (p. 21).

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etc.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etc.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros; en consecuencia, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

2.1.2. Características del clima organizacional

Según Pintado (2007) el clima organizacional tiene importantes características, entre ellas podemos mencionar: (p. 191).

- El clima organizacional es afectado por diversas variables estructurales, tales como el tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- El clima es afectado también por las variables del ambiente físico: espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas, materiales, medios, etc.

- El clima organizacional es afectado por las variables del ambiente social: compañerismo, conflicto interpersonal, o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables personales: aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- El clima organizacional es afectado por las variables propias del comportamiento organizacional, como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc.
- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- La institución puede contar con una cierta estabilidad en el clima con aspectos relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.
- El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.
- Existe directa relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.
- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser internas o externas.

- El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, consiguiendo que el clima se establezca en una nueva configuración. (Pintado, 2007, p.191).

2.1.3. Dimensiones y cuestionarios del clima organizacional

Las dimensiones son dispositivos que permiten analizar una realidad. La idea de dimensiones responde a razones eminentemente operativas, facilita la comprensión de la institución y considera múltiples perspectivas sin perder de vista la totalidad. Esta idea permite situarse en diferentes niveles institucionales y comprender distintos modos de operar. La mirada se enriquece, pero no se pierde la capacidad de enfocarse en algún fenómeno particular. Una gestión que comprenda y emplee esta mirada pluridimensional de un modo operativo promueve cambios que superan la tendencia a la fragmentación institucional. (Barra, 2016, p.23).

Desde la teoría, este término puede ser presentado como:

- Dimensión organizacional, que representa la idoneidad de la estructura administrativa de una institución, la cual, de acuerdo con su dimensión, características de entorno, área de actividad, antigüedad, etc., debe presentar una estructura organizativa que facilite el desempeño de las diversas funciones que conforman la organización. Incluye, además el perfil del recurso humano, el nivel de experiencia del personal profesional y técnico que la conforman, y la adecuación y preparación específica de cada uno de ellos para las funciones que deben desempeñar dentro de la organización.
- Dimensión actitudinal, se refiere a la disposición del personal de la empresa o institución, en todas las áreas de actividad de la misma y a todos los niveles de la organización, a asumir de manera decidida y permanente la promoción de mejoras en

las actividades que desempeñan. Aspectos tales como: liderazgo, disposición para la solución de problemas, creatividad, disciplina, solidaridad, sentido de pertenencia representan elementos fundamentales de la dimensión actitudinal.

- Dimensión administrativa, se pueden identificar rubros referidos a la administración de los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone la institución. También abarca aspectos como: relaciones laborales, control escolar y cumplimiento de la normatividad escolar, entre otros, e incluye criterios, mecanismos y procedimientos en la asignación de recursos para el desarrollo de las diversas actividades de la escuela.

2.1.4. Cuestionario de clima organizacional según Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. Que en la teoría intentan explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Ellos postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura. Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

- Responsabilidad. Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.
- Recompensa. Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafíos. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones interpersonales. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación. Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- Estándares de desempeño. Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.
- Conflicto. Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. En un estudio realizado se encontró que existen diferencias significativas entre la percepción del clima laboral con respecto a la edad, género y el tipo de ocupación. Frías menciona que los empleados con edades de entre 50 y 56 años, así como las personas que

ocupan puestos gerenciales tienen una mejor percepción del clima en cuanto a autonomía, control e innovación. (Frías y Schaie, 2001, p.54).

- El concepto de clima organizacional hace referencia a la “cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros” (Chiavenato, 2000, p. 120).

2.1.5. Importancia del clima organizacional

Según Quintero (2008) La importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es el resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Entre ellos el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, cumplidos estos dos objetivos su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de las metas que permitirán que la organización alcance altos niveles de eficacia y desempeño laboral y los patrones de comunicación que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima de la organización, estos elementos serán objeto de análisis en la investigación con factores que tienen gran influencia en la determinación del clima. De allí que el clima organizacional refleje la interacción entre las características personales y organizacionales. (p. 24).

De acuerdo a Segredo (2013) En la actualidad se le dan gran valoración al clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo

de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es además, un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, ya que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado, para que de esta manera se tracen acciones que deben iniciarse en el presente y permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.

2.1.6. La satisfacción de los usuarios

De acuerdo a Ninamango (2010) los primeros estudios sobre satisfacción del usuario se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto. (p. 10)

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. (p.23).

Entonces la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p.24).

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (p.27).

Calidad según Peter Drucker

En cuanto a la calidad, Drucker (1958) consideraba que el recurso humano constituía el eje de la revolución de la calidad y la productividad, puesto que la calidad de las personas determina la calidad del trabajo.

La calidad de la gente determina la calidad del trabajo. Pero la gente solo existe en un sistema y en una cultura que deben favorecer, y no obstaculizar la productividad, pues ésta exige un cambio de cultura empresarial y cívica. Las personas se hacen, actúan y respiran una cultura, el nivel de calidad responde al nivel de cada una. Así, la calidad no se obtiene por recetas, sino por un cambio de cultural. Ya que el objetivo de una organización es satisfacer las necesidades de las personas, esto equivale al sinónimo de que el objeto es la calidad total.

La calidad comprende productos y servicios, pero, además, los procesos de fabricación, de entrenamiento, de la información, de administración; es la satisfacción del cliente externo e interno, y lo que ello presupone, la eficiencia y la productividad. La calidad decide la supervivencia de las personas mismas, de las empresas, del sistema y de la sociedad.

Las empresas sobreviven si tienen clientes, si tienen ventas, si tienen mercado. Los usuarios determinan la supervivencia de la empresa porque la empresa necesita del usuario; pero el usuario no necesita de la empresa. Las empresas tienen que hacer sus clientes por el hecho de que existen, precisamente, necesidades humanas que satisfacer. Si las satisfacen bien, si han ofrecido calidad, han creado un cliente satisfecho; de manera que el campo

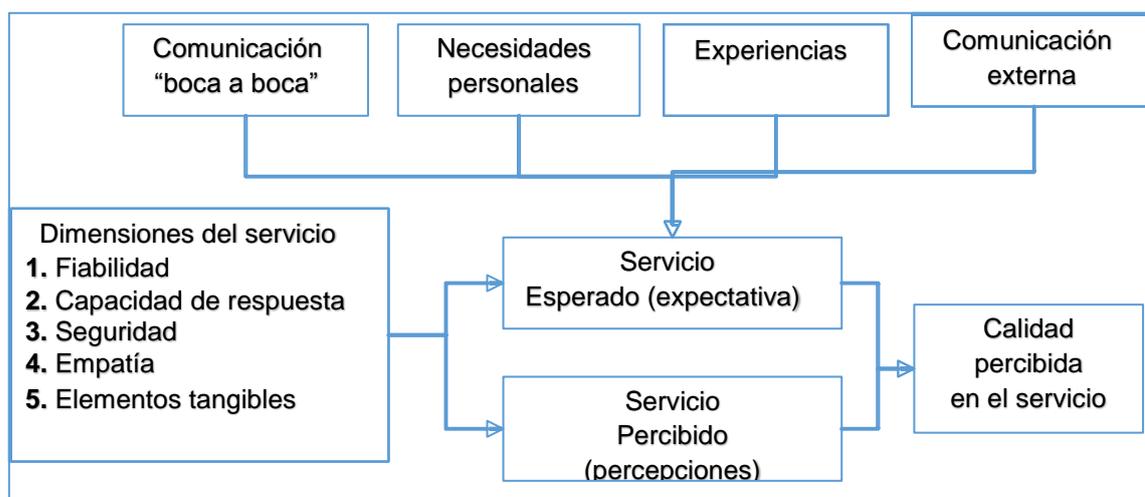
para las empresas trasciende las necesidades de supervivencia y se pierden, literalmente, en el infinito.

2.1.7. El modelo Servqual de calidad de servicio al cliente

El modelo Servqual de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (2003) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo Servqual de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Determinando el *gap o brecha* entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

Figura N° 01 Esquema del modelo Servqual de calidad de servicio



Fuente: Modelo de la calidad de servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)).

El modelo Servqual de calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en el que:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones de manera que estas superarán las expectativas, implicando una elevada calidad percibida del servicio y alta satisfacción con el mismo.

En el modelo Servqual precisa ciertos factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios, tales como:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Figura N° 02 Dimensiones del modelo Servqual de calidad de servicio

Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

FUENTE: Evaluación propia a partir de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario Servqual.

El cuestionario consta de tres secciones:

- En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante veintidos declaraciones en las que el usuario debe situar en una escala de 1 a 7 el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.
- En la segunda se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.
- Finalmente, otra sección situada entre las dos anteriores cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las veinte y dos declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente, agrupados de la siguiente manera:

Figura N° 03 Dimensiones de calidad de servicio

Elementos tangibles	Items de 1 a 4
Fiabilidad	Items del 5 al 9
Capacidad de respuesta	Items del 10 al 13
Seguridad	Items del 14 al 17
Empatía	Items del 18 al 22

FUENTE: Evaluación propia a partir de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)

2.1.8. El modelo Servqual de calidad de servicio al cliente como instrumento de mejora

Por otra parte, el modelo Servqual de calidad de servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

Se denomina deficiencia 5 a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el *servicio esperado* y el *servicio recibido*.

En el modelo Servqual de calidad de servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia cinco.

- Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

- Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.
- Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.
- Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. para el modelo Servqual de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que, si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

Por tanto, el Modelo Servqual de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad del servicio.

2.1.9. Teoría del sistema Likert

Rensis Likert (1903 – 1981) fue un educador y psicólogo organizacional estadounidense y es conocido por sus investigaciones sobre estilos de gestión empresarial. Desarrolló la escala de Likert y el modelo de vinculación (en inglés, linking pin model).

Likert fundó el Instituto de Investigación Social de Michigan de la Universidad de Míchigan en 1946 y fue su director hasta 1970, cuando se retiró para fundar la Rensis Likert Associates, una empresa consultora para ofrecer servicios a numerosas compañías. Durante su mandato, Likert dedicó especial atención a la investigación en las organizaciones. Durante los años 1960 y 1970, sus libros sobre la teoría de la gestión fueron sumamente populares en Japón y su impacto es visible en la organización de las empresas japonesas modernas. Realizó investigaciones sobre las grandes corporaciones de todo el mundo, y sus estudios han predicho con exactitud el desempeño posterior de las corporaciones.

Dentro del campo de las ciencias sociales, han existido diversas modalidades y tipos de escalas, procedimientos y métodos de confiabilidad y validez que describe la importancia y utilización de herramientas técnicas y estadísticas para el abordaje de una o diversas problemáticas sociales a indagar. Por tal razón, por su confección y aplicación y por la importancia de poseer un buen nivel de correlación con otras escalas y criterios de medición de actitudes, la escala de Likert es una de las más utilizadas para medir actitudes.

La escala consiste en una serie de afirmaciones por regla general de 20 y 30 ítems aproximadamente relacionados a un objeto actitudinal determinado previamente, donde mediante la aplicación de un método manual o estadístico se determina su interrelación con lo estudiado, explicando los niveles de homogeneidad, heterogeneidad y correlación de las variables investigadas. Destacando la importancia de este instrumento el cual se remonta, a

la época de los años treinta donde el desarrollo y evolución de la psicología y sus variaciones como las aplicaciones en la sociología y su vinculación con la sociometría, con la psicología social moderna y su redefinición operativa mediante el uso de practica fue importante para el entender los niveles de complejidad social. Posteriormente con el proceso de evolución y renovación de las ciencias sociales aparecieron los paquetes estadísticos como el Minitab y el SPSS, en sus versiones más actualizadas como la 12 en el caso de este último, y se incorporó estas herramientas, para mejorar estudios psicológicos y educativos en general.

Elementos constitutivos de la Escala tipo Likert

- Categorización de la escala Tipo Likert: Es un tipo de instrumento de medición o de correlación de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.
- Alternativas o puntos Tipo Likert: Dentro de los aspectos constitutivos de dicha escala es importante resaltar las alternativas o puntos, que como corresponden a las opciones de respuesta de acuerdo al instrumento seleccionado. A continuación, las alternativas y valores más usados:

Figura N° 04 Escala para medir el grado de satisfacción

Grado de satisfacción	Puntaje
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

Fuente: Evaluación propia a partir de la teoría de la escala tipo Likert

- Puntaje: Los puntajes son los valores que se les asignan a los indicadores constitutivos como opciones de respuesta. Para obtener las puntuaciones en la Escala de Likert, se suman los valores obtenidos respecto de cada fase. El puntaje mínimo resulta de la multiplicación del número de ítems por 0. Una puntuación se considera alta o baja respecto al puntaje total, este último dado por el número de ítems o afirmaciones multiplicado por 4.

La Escala Likert mide actitudes, es decir, se emplea para medir el grado en que se da una actitud o disposición de los encuestados sujetos o individuos en contextos sociales particulares.

El objetivo es agrupar numéricamente los datos que se expresan en forma verbal, para poder luego operar con ellos, como si se tratara de datos cuantitativos para poder analizarlos correctamente.

Medir es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, mediante la clasificación y/o cuantificación, un instrumento de medición debe cubrir los requisitos de confiabilidad y validez.

- Construcción de la Escala Likert: La elección de un instrumento de recolección de datos debe estar asociada a la evaluación de las características de la investigación en desarrollo para que esté acorde con su tipo y propósitos planteados. Tomando en cuenta que la actitud por su naturaleza subjetiva no es susceptible de observación directa, ha de inferirse de la conducta manifiesta, en este caso, a través de la expresión verbal de los sujetos a investigación.

En su estudio Fernández de Pinedo sostiene que:

“Una actitud es una disposición psicológica adquirida y organizada a través de la propia experiencia que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinadas personas, objetos o situaciones.” (Fernández y Pinedo, 2015, 2).

La Escala Likert es una escala ordinal y como tal mide en cuánto es más favorable o desfavorable una actitud, es decir, que, si una persona obtiene una puntuación de 60 puntos en una escala, no significa esto su actitud hacia el fenómeno medido sea doble que la de otro individuo que obtenga 30 puntos, pero si nos informa que el que obtiene 60 puntos tiene una actitud más favorable que el que tiene 30, de la misma forma 40 C° no son el doble de 20 C° pero si indican una temperatura más alta.

A pesar de esta limitación, la Escala Likert tiene la ventaja de que es fácil de construir y de aplicar, y, además, proporciona una buena base para una primera ordenación de los individuos en la característica que se mide.

La construcción de esta escala comporta los siguientes pasos:

- 1- Se recoge una larga serie de ítems relacionados con la actitud que queremos medir y se seleccionan, aquellos que expresan una posición claramente favorable o desfavorable.

Ejemplo n° 1:

Figura N° 05 Escala de actitud hacia la alimentación

Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca
1.- Creo que comer sano es importante para mi salud en general.					
2.- Los alimentos preparados en casa son mejores que los preparados en restaurantes.					
3.- Me siento mejor comiendo sano.					
4.- El sabor de la comida es más importante para mí que su beneficio para la salud.					
5.- No tengo la autodisciplina necesaria para comer sano.					

Fuente: Escalas para medir la actitud hacia la alimentación Lima Serrano (2012).

Un individuo que contestará a estos ítems tendría una puntuación de 4 puntos por “Siempre”, 3 puntos en “Casi siempre”, 2 puntos en “A veces”, 1 punto en “Casi nunca” y 0 puntos en “Nunca” la puntuación de los individuos iría desde 0, actitud más negativa hacia la formación, hasta 4 actitud más positiva.

Estos ítems pueden ser elaborados por personas conocedoras del tema que se pretende medir y así mismo, del colectivo de individuos que responderá a la escala definitiva.

Es conveniente partir de una colección de 100 a 150 ítems para construir una escala de 15 a 30 ítems.

- 2- Se selecciona un grupo de sujetos similar a aquél al que piensa aplicarse la escala. Estos responden, eligiendo en cada ítem la alternativa que mejor describa su posición personal.
- 3- Las respuestas a cada ítem reciben puntuaciones más altas cuanto más favorables son a la actitud, dándose a cada sujeto la suma total de las puntuaciones obtenidas.
- 4- Para asegurar la precisión de la escala, se seleccionarán el 25 % de los sujetos con puntuación más alta y el 25 % con puntuaciones más baja, y se seleccionan los ítems que discriminan a los sujetos de estos dos grupos, es decir, aquellos con mayor diferencia de puntuaciones medias entre ambos grupos.
- 5- Para asegurar la fiabilidad por consistencia interna, se halla la correlación entre la puntuación total y la puntuación de cada ítem para todos los individuos, seleccionándose los ítems con coeficiente más alto.

Con los criterios anteriores de precisión y fiabilidad se selecciona el número de ítems deseado para la escala. Para asegurar la validez del contenido, aproximadamente la mitad de los ítems deben expresar posición favorable y desfavorable la otra mitad.

En ciertos casos, para obligar a los individuos a definir su posición de forma más clara, se puede suprimir la respuesta "indeciso". El número de ítems de una escala Likert suele oscilar entre 15 y 30.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Clima organizacional. Es el ambiente dentro del cual los empleados realizan su trabajo. Este se refiere al ambiente de un departamento, una unidad importante de la compañía. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real. Al igual que el aire de una habitación, rodea y afecta todo lo que sucede dentro de la organización. A su vez, el

clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella. Se trata de un concepto de sistemas. (Henríquez, 2002, p. 257).

2.2.2. Clima laboral. El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades y atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción dentro de la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Peláez, 2010, p. 126).

2.2.3. Calidad del servicio. Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio. (Larrea: 1991; pág. 82).

2.2.4. Entorno institucional. Esta noción se define como el conjunto de relaciones establecidas entre las Federaciones y otros actores sociales (educativos, religiosos, políticos, comunitarios, etc.). El modo en que cada Federación se relaciona con su entorno muestra cosas muy interesantes. Por un lado, permite observar de qué manera se diferencia de otras organizaciones, es decir la identidad cultural de la Federación (fines, ideario, espíritu, etc.). Por otro lado, muestra qué tanto las federaciones logran construir comunidades educativas en sus respectivos entornos. Los indicadores resumen relaciones con diversos actores en virtud de: tipo, calidad y cantidad de los vínculos. (Peláez, 2010, p. 126).

2.2.5. Usuario. Quien recibe un producto o un servicio. Cualquier persona sobre la que repercute el producto o el proceso. Los usuarios pueden ser externos o internos. Los usuarios internos son los empleados, receptores primarios sobre la misión, estrategias y acciones planteadas por la organización para crear valor y ofrecer un servicio óptimo al

usuario externo. Cada empleado se convierte en un usuario conforme recibe insumos (información, tareas, etc.), de otro modo hasta llegar al umbral donde surgen los usuarios externos, en quienes se hará realidad la calidad del servicio como reflejo de la cultura organizacional. (Peláez, 2010, p. 127).

2.2.6. Satisfacción del usuario. La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como *satisfacción*. La noción de satisfacción del usuario refiere al nivel de conformidad de la persona cuando utiliza un servicio. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Ninamango, 2014).

2.2.7. Litigante. Parte en un juicio contencioso, comparezca y actúe como demandante o demandado en lo civil, y como acusador o acusado en lo penal. Por lo común, el litigante debe valerse, por imperativo procesal, de un abogado o defensor que lo patrocine, aun cuando al servicio de la economía en el procedimiento y en cuestiones poco complejas o trascendentes se admite en ocasiones que procedan por sí los litigantes. (Lexivox, Diccionario legal).

2.2.8. Juzgado de Familia. Es el órgano jurisdiccional encargado de impartir y administrar justicia en materia de Derecho de familia, es decir de aquel conjunto de normas e instituciones jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros que integran la familia, entre sí y respecto de terceros. Tales relaciones se originan a partir del matrimonio y del parentesco. (Huertas, 2012, p. 1).

2.2.9. Juez de Familia. Es a quién le corresponde la conducción, organización y desarrollo de un proceso. El juez imparte órdenes a la policía Judicial para la citación, comparecencia o detención de las personas. Los servicios del Equipo Multidisciplinario, de la Policía y de

cualquier otra institución para el esclarecimiento de los hechos apoyan la labor jurisdiccional. (Huertas, 2012, p. 1).

2.2.10. Correlación estadística. La correlación estadística determina la relación o dependencia que existe entre las dos variables que intervienen en una distribución bidimensional. Es decir, determinar si los cambios en una de las variables influyen en los cambios de la otra. En caso de que suceda, diremos que las variables están correlacionadas o que hay correlación entre ellas. (Ditutor.com).

2.3. Hipótesis de la investigación

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva alta entre el Clima Organizacional en la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.

2.3.2. Hipótesis específicas

El Clima Organizacional es negativo bajo en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

La satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno es negativa alta.

2.3.3. Operalización de variables

Variables	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable Independiente= Clima Organizacional	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Desafíos - Identidad - Estándares - Recompensas 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional. - Superación de servicio. - Identidad organizacional. - Alto rendimiento en la organización. - Recompensa e incentivos. 	Cuestionario de Litwing y Stringer para medir el Clima Organizacional.
	Valores	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Participación grupal. - Empatía. 	Cuestionario de Litwing y Stringer para medir el Clima Organizacional.
	Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Interpersonales - Conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva. - Relación entre jefes – trabajadores. - Clima laboral agradable. 	Cuestionario de Litwing y Stringer para medir el Clima Organizacional.
Variable Dependiente = Satisfacción de los usuarios	Servicio Percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles - Expectativas del servicio - Superación de expectativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena calidad de servicio. - Disposición y voluntad en la atención. - Disponibilidad, cortesía y credibilidad en la atención. - Buena comunicación, accesibilidad, comprensión y tratamiento de quejas. - Recursos materiales adecuados. - Evolución positiva en la atención al usuario. 	Cuestionario de satisfacción al usuario (Modelo SERVQUAL).

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de alcance descriptivo – correlacional, de acuerdo a los conceptos elaborados por Hernández Sampieri (2010). Es descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de la investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio. Es correlacional, porque tiene como propósito medir la relación que existe entre las dos variables que se pretenden estudiar, es decir el “Clima Organizacional” y “Satisfacción de los usuarios” para determinar si están o no relacionados y después se analiza la correlación.

3.2. Dimensiones de análisis

3.2.1. Dimensiones vinculadas a la variable independiente = Clima Organizacional

- Organización
- Valores
- Relaciones

3.2.2. Dimensiones vinculadas a la variable dependiente = Satisfacción de los usuarios

- Servicio percibido

3.3. Unidad de análisis

Personal del 4to Juzgado de Familia de la Corte superior de Justicia de Puno y a los usuarios de este mismo.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental - transversal, según los conceptos planteados por Hernández Sampieri (2010). La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

- Doce empleados públicos del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno sede Jr. Ramón Castilla N° 148 de la ciudad de Puno.
- Cincuenta usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

3.5.2. Muestra

- En vista de que el número de trabajadores del 4to Juzgado de Familia es pequeño se tomará todo para el estudio y este se denomina muestreo censal, Franco (2012), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p. 123).
- Aproximadamente un total de ciento sesenta y ocho usuarios acuden al 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno al mes, de los cuáles se tomó cincuenta personas, que representa el 30% de muestra aleatoria al azar, durante el mes de diciembre del año 2015.

3.6. Técnica e instrumento

3.6.1. Técnica

Las técnicas que se utilizaron para la realización del presente trabajo de investigación fueron dos modelos de encuesta:

El primero en utilizarse fue la encuesta modelo Litwing y Stringer para la variable Independiente = “Clima Organizacional”.

El segundo fue la encuesta Modelo Servqual para la variable Dependiente = “Satisfacción de los usuarios” en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

3.6.2. Instrumento

Se aplicó el cuestionario de Litwing y Stringer a todos los trabajadores del 4to Juzgado de Familia para medir la variable independiente = Clima Organizacional, después de haber solicitado obtener la autorización para acceder a la ejecución de la presente investigación. El cuestionario estuvo constituido por treinta y nueve preguntas con cinco

alternativas de respuesta: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca a los cuales se les consideró un puntaje respectivo del 4 al 0.

El segundo cuestionario que se utilizó para la variable dependiente = Satisfacción de los usuarios, fue el modelo Servqual de satisfacción al usuario el cual se le entregó a los mismos después de explicarles los propósitos, atender sus dudas y objeciones. Constó de veinte y uno preguntas con cinco alternativas de respuestas al igual que el primer cuestionario: Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca, Casi nunca, a los cuales se les consideró un puntaje respectivo del 4 al 0. A ambos cuestionarios se les evaluó

Figura N° 06

Calificación de las encuestas

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
Casi nunca	1
Nunca	0

Fuente: Modelo Likert.

Figura N° 07

Vaciado de datos según la puntuación de cada dimensión

Dimensión Número de cuestionarios	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5
Estructura	3	3	2	4	3
Responsabilidad	3	3	3	3	3
Recompensa	3	3	1	2	2
Desafíos	3	3	2	3	3
Relaciones	3	3	2	3	2
Cooperación	3	3	3	3	2
Estándares	3	3	2	3	3
Conflicto	3	3	3	2	2
Identidad	2	3	3	2	2
Puntuación final	3	3	3	3	2

Fuente: Elaboración propia a partir del vaciado de datos en SPSS.

Una vez que cada cuestionario fue calificado de acuerdo a la figura N° 06, se pasó a realizar el vaciado de datos según la puntuación de cada dimensión en la figura N° 07 para realizar las tablas estadísticas en el capítulo IV de exposición y análisis de resultados.

Ejemplo:

De acuerdo a la dimensión estructura, se obtuvo el resultado de las encuestas de cinco usuarios, tres de ellos consideraron su respuesta como “a veces = 3”, a su vez un usuario marcó el “4 = siempre” y el quinto “a veces = 2”.

Figura N° 08

Modelo de las tablas de resultados según dimensiones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	10%
Casi siempre	3	80%
A veces	1	10%
Casi Nunca	0	0 %
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del vaciado de datos en SPSS.

3.6.3. Análisis estadístico de acuerdo al coeficiente de correlación de Karl Pearson

Dadas dos variables, la correlación permite hacer estimaciones del valor de una de ellas conociendo el valor de la otra variable.

Según Peláez (2010) los coeficientes de correlación de Pearson son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores (1 son indicadores de una correlación perfecta positiva (al crecer o decrecer X, crece o decrece Y) o negativa (Al crecer o decrecer X, decrece Y). (P.58).

Para interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

Figura N° 09

Escala de puntuación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Puntuación de correlación de Karl Pearson desde monografías.com

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Ámbito de estudio

El 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno se ubica en el Jr. Ramón Castilla N° 148 en la provincia de Puno.

4.2. Reseña histórica

El 21 de diciembre de 1832 se efectuó la Creación Legal de la Corte Superior de Justicia de Puno. La construcción del actual Palacio de Justicia fue el 26 de agosto de 1946; el Señor presidente José Luis Bustamante y Rivero, expide la resolución Suprema que ordena la construcción de nuevo Palacio, a cargo de la Junta: Pro-desocupados.

La nivelación de los terrenos se comenzó, cuando ejercía la Presidencia de la Corte el Doctor Cordero Quiroga, en 1945, y una vez aprobados los planos, se celebró el contrato con la Empresa Flores-Costa, poniéndose la primera piedra el 4 de noviembre de 1948, con la bendición del Prelado Monseñor Alberto Dettman. Estos terrenos habían pertenecido a fincas de Froilán Zea, que fueron obviamente expropiados.

El día 4 de noviembre de 1948, se efectuó la ceremonia de inauguración oficial y bendición de los trabajos del Nuevo Palacio de Justicia, con la concurrencia de los señores vocales;

Los fiscales y el Prefecto Amadeo Landaeta Basadre. El aspecto final del edificio, es de arquitectura neo-colonial, que se debe al diseño del Arquitecto Limeño Garland, y cuenta con todos los servicios básicos hasta la actualidad.

4.3. Base legal

- Decreto Supremo N° 017-93-JUS.
- Texto Único de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus modificatorias.
- Resolución Administrativa N° 055-2002-CE-PJ. Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa n° 161-2001-CE-PJ.
- Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General del Poder Judicial-Ley N° 27785: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y Contraloría General de la República.
- Ley N° 28411: Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Resolución Administrativa n° 309-2006-P-PJ: aprueba el Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial 2007-2009.
- Ley N° 29142 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2011.
- Acuerdo de Sala Plena de fecha 12.04.04, que aprueba los lineamientos de política para el cambio estructural en el Poder Judicial.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

4.4. Actividad principal

El Poder Judicial desarrolla las funciones jurisdiccionales que la Constitución y las leyes le otorgan. Para ello se gobierna institucionalmente con la autonomía, facultades y limitaciones que la presente ley establece. En esta ley se señalan los órganos encargados de administrar justicia en nombre del pueblo y los que norman, rigen, controlan y ejecutan su propia actividad institucional y administrativa.

4.5. Visión, misión y objetivos

4.5.1. Visión

Poder Judicial real y efectivamente autónomo e independiente, moderno, accesible, eficiente, comprensible, predecible y oportuno, con capacidad de liderazgo de sus representaciones u órgano de gobierno, con magistrados probos, con mística e identificación institucional, que gocen de estabilidad y capacitación permanente.

Poder Judicial con óptimos recursos humanos, materiales, financieros y técnicos aportados en su debida oportunidad, con manejo propio e independiente de su presupuesto.

4.5.2. Misión

Somos una institución que a través de sus órganos jurisdiccionales nos encargamos de resolver los conflictos sociales, satisfacer el Derecho a la tutela jurisdiccional y contribuir a garantizar el estado de derecho, la paz social y la seguridad jurídica con irrestricto respeto a los Derechos Humanos, en beneficio de los justiciables específicamente y de la sociedad en general. Nos compromete nuestro deber y obligación en función de la delegación de un poder constituido.

4.5.3. Objetivos

- Justicia. Fortalecer la independencia judicial en sus aspectos jurisdiccionales y administrativos, como fundamento esencial para la protección del sistema democrático y de los derechos humanos; y lograr el acceso oportuno del servicio de administración de justicia a la ciudadanía, garantizando la probidad de los magistrados, personal jurisdiccional y administrativo.
- Administración. Lograr la modernización de las estructuras de gobierno y gestión a fin de contar con sistemas operativos y de informaciones integradas y descentralizadas, optimizar los procedimientos, y potenciar los recursos humanos mediante la capacitación permanente.
- Planteamiento Gubernamental. Lograr la toma de decisiones mediante la descentralización y desconcentración gradual de competencias, atribuciones y recurrir hacia las cortes superiores de justicia que permita la toma de decisiones en forma planificada y oportuna para responder a las demandas regionales y locales.
- Previsión. Garantizar una eficiente atención a los beneficios pensionarios de cesantes y jubilados del Poder Judicial.

4.6. Organización estructural

4.6.1. Órganos de la Corte Superior De Justicia De Puno

Dependencia/ Órgano Jurisdiccional:

- Presidente de la Corte Superior de Justicia de Puno
- ODECMA

Provincia De Puno

- Presidente de Sala
- Sala Civil
- Presidente de Sala
- Sala de Apelaciones
- Presidente de Sala
- Sala Penal Liquidadora
- Primer Juzgado Mixto
- Segundo Juzgado Mixto
- Tercer Juzgado Civil
- Primer Juzgado Penal Unipersonal
- Segundo Juzgado Penal Unipersonal
- Tercer Juzgado Penal Unipersonal
- Primer Juzgado Investigación Preparatoria
- Segundo Juzgado Investigación Preparatoria
- Primer Juzgado Penal Liquidador
- Segundo Juzgado Penal Liquidador
- Primer Juzgado Familia
- Segundo Juzgado de Familia
- Tercer Juzgado de familia

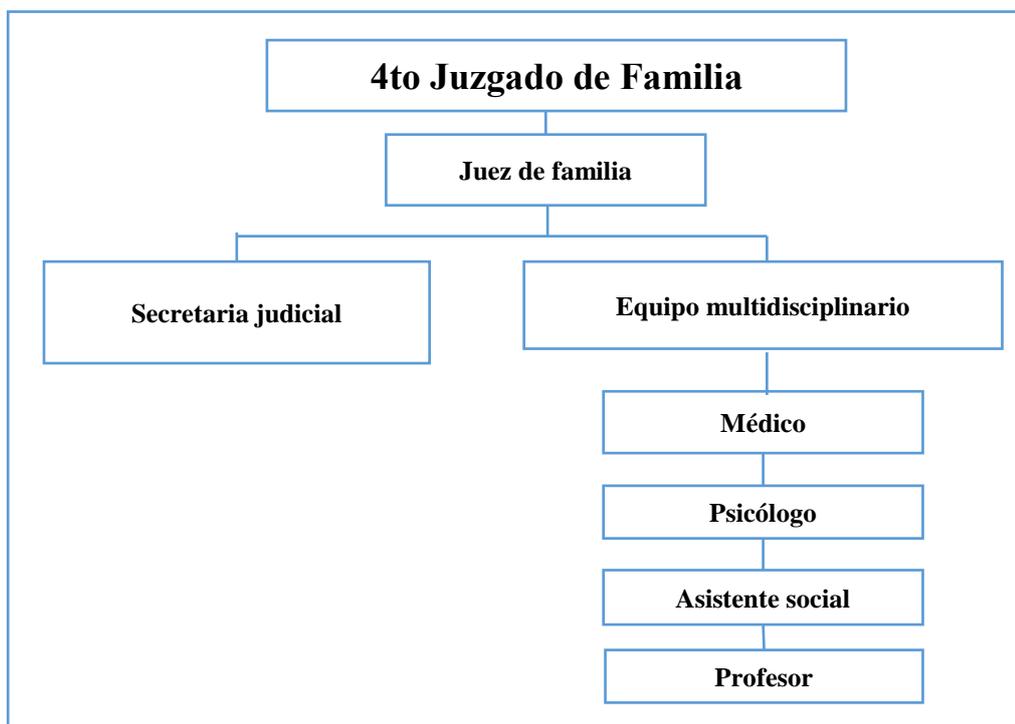
- Cuarto Juzgado de Familia
- Segundo Juzgado de Familia
- Primer Juzgado Paz Letrado
- Segundo Juez. Paz Letrado
- Tercer Juez. Paz Letrado

4.6.2. Organización estructural

El 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno se ubica en el Jr. Ramón Castilla N° 148 en la provincia de Puno.

Figura N° 10

Organigrama estructural del 4to Juzgado de Familia



Fuente: Elaboración propia del organigrama funcional.

4.6.3. Organización funcional

Funciones del 4to Juzgado de Familia

El 4to Juzgado de Familia es el órgano jurisdiccional encargado de impartir y administrar justicia en materia de Derecho de Familia; es decir, de aquel conjunto de normas e instituciones jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales de los miembros que integran la familia, entre sí y respecto de terceros. Tales relaciones se originan a partir del patrimonio y del parentesco.

Funciones específicas

- Realizar investigaciones de problemas sociales del individuo con fines de orientar sobre las causas en el proceso de investigación.
- Realizar peritajes en el ámbito de su competencia de acuerdo a ley.
- Asesorar y absolver consultas técnicas de su especialidad.
- Evaluar las condiciones sociales donde habita la familia.

Funciones del Juez de Familia

- Resolver los procesos en materia de contenido civil, tutelar y de infracciones, en los que intervienen según su competencia.
- Intervenir como parte, presentando los recursos impugnativos y ofreciendo las pruebas pertinentes, en los procesos de nulidad de matrimonio, de separación de los casados y de divorcio.
- Disponer las medidas socio-educativas y de protección en favor del niño o adolescente según sea el caso.

- Intervenir en todos los asuntos que establece el Código de los Niños y Adolescentes y la Ley que establece la Política del Estado y la sociedad frente a la violencia familiar.
- El Juez de Familia está facultado para fijar la pensión de alimentos dentro del mismo proceso, en los casos de litigios por Patria Potestad, tenencia y régimen de visitas.

Funciones de los trabajadores sociales

Los trabajadores sociales se encargan de realizar visitas domiciliarias sociales y ordenadas por el juez para ver en qué condiciones se encuentran los miembros de la familia como niños y ancianos, verificar que no se presenten actos de violencia familiar; además, realizar informes sociales respecto a la familia, ambiente en el que viven, condiciones de vida y vivienda.

Funciones del equipo multidisciplinario

Este es un grupo de personas que actúan en forma conjunta como auxiliares de la justicia. Cuyas actividades son coordinadas en los casos tribunales de familia que integran el equipo del Juzgado; médicos, psicólogos, trabajadores sociales, profesores, cada profesional aporta los conocimientos de su ciencia, estudian a las víctimas y sus familias e intercambian sus observaciones para lograr una mejor evaluación de la situación y sus posibles soluciones.

4.6.3. Misión del 4to Juzgado de Familia:

Defender la legalidad y los intereses públicos por la ley; prevenir y perseguir el delito; defender a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de justicia.

4.6.4. Visión del 4to Juzgado de Familia

Ser reconocido nacional e internacionalmente como una institución moderna y confiable, consolidada por la excelencia de sus servicios y el adecuado soporte médico, legal y forense; que contribuyen a una recta y real administración de justicia y de esta manera a la convivencia pacífica y al desarrollo de la sociedad.

CAPÍTULO V

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados de la investigación realizada y su respectivo análisis e interpretación que es organizada de la siguiente manera:

En primer lugar, se encuentra el análisis e interpretación de las nueve dimensiones de las variables clima organizacional: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. En base al resultado obtenido de la encuesta realizada a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

En segundo lugar, se encuentra el análisis e interpretación de las siete dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, expectativas de servicio y superación de expectativas de acuerdo a los resultados conseguidos de la encuesta realizada a los usuarios. Por último, se encuentra la correlación entre ambas variables utilizadas en la presente investigación.

5.1 Variable clima organizacional

5.1.1. Dimensión estructura

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- En esta organización las tareas están claramente definidas.
- En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.
- En esta organización se tiene claro quién manda y quién toma las decisiones.
- Conozco claramente las políticas de la organización.
- Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.
- El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).
- Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.
- Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.

A continuación, se presentan los resultados de los ocho indicadores mencionados que corresponden a la dimensión estructura.

Tabla N° 01

Clima organizacional según la dimensión estructura

Estructura	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
Casi siempre	10	83%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

Según la tabla N° 01, se desprende que el 83% de trabajadores consideran que casi siempre se sienten satisfechos con la dimensión estructura en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno; de modo que, tanto la estructura, políticas y normativas

institucionales son positivos de acuerdo a los trabajadores; mientras que el 8% de encuestados opinan que siempre y solo a veces conocen acerca de la estructura organizativa dentro de la organización.

En consecuencia, las organizaciones llegan a triunfar o fracasar según se desarrollen o no ciertos procesos, dependiendo de si los trabajadores conocen bien sus funciones que deben cumplirlas; según se pudo observar en la mayor parte de los trabajadores en esta institución que si conocen acerca de sus obligaciones asignadas, como las políticas y normativas que rigen, así mismo tienen claridad quién manda y toma las decisiones del interés que muestran sus jefes hacía el trabajo que desempeñan; además, existe un porcentaje de trabajadores que aún no tienen una idea clara del trabajo que deben cumplir dentro del 4to Juzgado de Familia.

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada miembro del grupo asume un papel que se espera que cumpla con el rendimiento deseado; sin lugar a dudas, la finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de dicha entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Para mejorar la productividad laboral, en las organizaciones buscan trabajadores competentes que puedan realizar su trabajo con eficiencia, sin agraviar su actividad; para lo cual, los funcionarios deben conocer las técnicas para mejorar la productividad laboral, tales como contar con una buena organización interna, priorizar las tareas que se deben ejecutar, una buena comunicación organizacional (flujo de información entre unidades es imprescindible), superar problemas ante posibles crisis, equipos de trabajo en buenas condiciones, motivar y estimular a los empleados, racionalizar sus horarios. Son vitales para alcanzar una productividad laboral alta dentro de una empresa.

5.1.2. Dimensión responsabilidad

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.
- Mis jefes sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.
- Salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.
- Uno de los problemas de la organización es que los trabajadores no toman responsabilidades.

A continuación, se presentan los resultados de los cuatro indicadores mencionados que corresponden a la dimensión responsabilidad.

Tabla N° 02

Clima organizacional según la dimensión responsabilidad

Responsabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	11	92%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

Según la dimensión responsabilidad, el 92% de trabajadores del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, casi siempre se sienten satisfechos en cuanto al trabajo individual y grupal dentro del equipo de trabajo y como una influye sobre otra. Por otro lado, un 8% consideran que este indicar es tomado en cuenta sólo a veces (Ver tabla N° 02).

Este indicador evalúa la percepción que tienen los miembros de un grupo de trabajo con respecto al respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, el énfasis que se pone en el apoyo en grupo por parte de los jefes con los demás trabajadores y cómo funciona el equipo dentro de la organización.

Según Álvarez (2004) los administradores de una institución u organización deben tener el don de saber motivar a los subordinados; este es un factor tanto importante como complejo. Se debe arraigar en los subordinados el sentimiento de sentirse parte de la institución e influir en su moral; ya que de acuerdo a su comportamiento se eleva el estado anímico de los trabajadores y como consecuencia habrá un incremento en la productividad.

Sin lugar a dudas, existe un mayor porcentaje de trabajadores del 4to Juzgado de Familia que casi siempre se sienten satisfechos con el trabajo que cumplen y la relación que tienen con sus jefes, aún no todos conocen con claridad la función que deben cumplir y no se sienten en confianza de brindar opiniones o ideas nuevas por temor a no ser escuchados.

En consecuencia, es fundamental que el área de responsabilidades no se paralice para el buen rendimiento del personal que labora en dicha institución, porque algunos de los miembros de trabajo no asuman su compromiso, no realicen trabajos en grupo o haya falta de comunicación por parte de los jefes con los demás trabajadores, es necesario que el personal dentro de esta organización cumpla con sus metas individuales y en equipo, asimismo sus deseos de superación para mejorar el servicio que brindan. Si un equipo de trabajo quiere funcionar de una manera proactiva y eficiente, el trabajo tiene que ser supervisado por sus superiores, quienes tienen mayor experiencia y pueden dar sugerencias y correcciones, siempre y cuando sean positivas, para mejorar como equipo.

5.1.3. Dimensión recompensa

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- Existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.
- Las recompensas e incentivos que recibo son mejores que las amenazas y críticas.
- No existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.
- Aquí las personas son recompensadas según su desempeño.
- En esta organización existe mucha crítica.
- Cuando cometo un error me sancionan.
- A continuación, se presentan los resultados de los 6 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión Recompensa.

Tabla N° 03

Clima organizacional según el indicador recompensa

Recompensa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	42%
A veces	4	33%
Casi nunca	2	17%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 42% de los trabajadores según la dimensión recompensa del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno casi siempre se sienten satisfechos con el reconocimiento al trabajo que realizan dentro de la institución; en tanto que, el 33% consideran que su trabajo es reconocido solo a veces, por otra parte, el 17% opinan que su trabajo casi nunca es retribuido y el 8% afirman que no son reconocidos (Véase tabla N° 3).

De modo que, al evaluar el reconocimiento y/o recompensa que tienen los trabajadores del 4to Juzgado de Familia, así como también la percepción que ellos tienen con respecto al respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, que incluye el aprendizaje de los errores, el énfasis que ponen por el apoyo en grupo de los jefes con los demás trabajadores y cómo funciona el equipo dentro de la organización.

No obstante, es un tema ajeno saber que en los últimos años la Corte Superior de Justicia de Puno no se ha caracterizado precisamente por tener una buena reputación, tanto por la atención que brindan como el ambiente laboral en el que viven día a día, para empezar casi no se observa promoción ni ascensos al personal joven o a los nuevos contratos que realizan, la mayor parte de los trabajadores nombrados son personas mayores a pesar de que hayan muchos jóvenes con ganas de mejorar el servicio, estos últimos se encuentran siempre con obstáculos a la hora de realizar su trabajo.

Entre tanto, muchas empresas dependen de sus sistemas de recompensas para que les ayuden a implementar sus estrategias. Las recompensas y los incentivos son una parte dominante de la vida de las organizaciones al igual que desempeñan un papel importante en la sociedad en general. La idea central es que las personas adoptan una conducta porque esta les producirá recompensas, además conforme ha ido evolucionando el concepto de la implantación de la estrategia, muchas personas han argumentado que es necesario ligar la consecución y la implantación de metas y plan estratégico a un sistema específico de recompensa. (García, Vázquez y Hernández, 2012, p. 12).

En efecto, toda persona desea ser apreciada, tanto jefes como trabajadores, en una organización hoy en día, las recompensas han llegado a ser más importantes que nunca, debido a la estrechez económica, las recompensas proporcionan una manera de estimular a los empleados para que logren más altos niveles de desempeño.

Por consiguiente, el éxito de una organización depende del desempeño de sus empleados, y los trabajadores satisfechos son trabajadores productivos, en muchas ocasiones las situaciones conflictivas se desarrollan entre jefe- trabajador o envidia y recelo entre los mismos trabajadores, estas actitudes pueden conllevar un rendimiento deficiente y provocar la salida de los miembros del grupo.

En suma, es vital incluir un sistema de sanciones que incluyan medidas disciplinarias para todos aquellos trabajadores que no acaten las reglas dentro de la organización, con la finalidad de orientar el comportamiento de las personas para que no se desvíen de los estándares esperados a trabajar a favor del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

5.1.4. Dimensión desafíos

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento que son:

- En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para mejorar nuestro servicio.
- La toma de decisiones se hace con precaución para lograr su máxima efectividad.
- Aquí la organización se arriesga para una buena idea.
- A continuación, se presentan los resultados de los 3 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión desafíos.

Tabla N° 04

Clima organizacional según la dimensión desafíos

Desafíos	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	10	83%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 83% de los trabajadores según la dimensión desafíos del 4to Juzgado de Familia casi siempre toman riesgos y asumen nuevas tareas para mejorar su servicio, mientras que un 17% consideran que el grupo de trabajo sólo a veces se arriesgan por una nueva idea de trabajo (Ver tabla N° 04).

Esta dimensión evalúa el ánimo que se necesita para ser asumir riesgos, nuevas áreas de trabajo a raíz de brindar un buen servicio a los usuarios quienes actualmente no tienen una buena imagen del servicio del Poder Judicial de Puno. De acuerdo a los resultados obtenidos del trabajo realizado por parte de 4to Juzgado de Familia, la mayor parte de los trabajadores optan por tomar riesgos a diferencia de otros servicios dentro de esta institución.

Según Barra (2016) la innovación mide el grado en que se enfatiza la variedad, el cambio y los nuevos enfoques. Es claro que las personas que se sientan a gusto en su trabajo, que disfrutan lo que hacen y tienen buenas relaciones personales tanto con sus superiores como con sus compañeros pueden rendir mucho más y representar el elemento más valioso para la institución. Esto ha llevado como consecuencia que las organizaciones han empezado a

concebir una nueva forma de pensar y actuar frente a los individuos que componen las organizaciones, reflexionando una nueva concepción del hombre considerándolo más que una herramienta humana que aporta trabajo y producción a una persona que debe ser considerado como un ente bio-psico-social, considerando que en ellos se encuentra cifrado el éxito de la organización y por ende la productividad y rentabilidad de toda organización para brindar un mejor servicio a sus clientes. (p. 66).

5.1.5. Dimensión relaciones

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- Prevalece una atmósfera amistosa entre todos los trabajadores de esta organización.
- Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.
- Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.
- Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.

A continuación, se presentan los resultados de los 4 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión relaciones.

Tabla N° 05

Clima organizacional según la dimensión relaciones

Relaciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
Casi siempre	9	75%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 75% de usuarios según la dimensión relaciones del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno consideran que, entre los trabajadores de este equipo casi siempre prevalece una atmósfera amistosa y un clima organizacional favorable. Por otra parte, el 17% opinan que las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo son positivas sólo a veces, mientras que un 8% consideran que la relación entre los trabajadores siempre es buena (Véase tabla N° 05).

Barra (2016) considera que las relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios de justicia y a establecer una buena relación con los usuarios; la calidad de estas relaciones produce confianza y credibilidad, y es mostrada mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía y la comprensión. Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten profesionalmente competentes, se corre el riesgo que la atención no sea adecuada y cree una insatisfacción en el usuario lo que podría comprometer a la calidad general de atención. (p. 80).

Si la atmósfera de un grupo de trabajo es positiva, habrá mayor rendimiento y satisfacción por las tareas realizadas. Cuando los empleados o servidores se encuentran y trabajan juntos, ya no se comportan sólo como unidades individuales, sino que responden como todo un colectivo a la atmósfera grupal prevaleciente.

De modo que, según los resultados el clima laboral es positivo en mayor porcentaje, a diferencia de otras unidades; pero es necesario que todos los miembros del grupo aporten para lograr un buen entendimiento, coordinación y cooperación para facilitar el crecimiento y desarrollo de la institución, dónde se pueda transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión y los objetivos de la organización. Por tanto, es indispensable tener una buena relación entre trabajadores para prestar un buen servicio a los usuarios.

5.1.6. Dimensión cooperación

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento que son:

- En esta organización se exige un rendimiento muy alto.
- Soy presionado para mejorar continuamente mi rendimiento personal y laboral.
- Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.
- Me siento orgulloso de mi desempeño.
- A continuación, se presentan los resultados de los 4 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión Cooperación.

Tabla N° 06

Clima organizacional según la dimensión cooperación

Cooperación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
Casi siempre	10	83%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 83% de los trabajadores según la dimensión cooperación del 4to Juzgado de Familia casi siempre se les exige un alto nivel de rendimiento funcional, tanto personal como en su grupo de trabajo. Mientras que el 8% consideran que siempre son presionados para tener un mejor desempeño y otro 8% creen que solo a veces se les pide para tener un mejor desempeño dentro de la institución (Ver tabla N° 06).

Esta dimensión evalúa si dentro del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno se exige un rendimiento alto en sus trabajadores, así mismo si estos son presionados para mejorar su desempeño y si se sienten orgullosos de la labor que cumplen dentro de la institución individual y grupalmente, o si es más importante el llevarse bien con los demás antes de sus prioridades y las metas del grupo de trabajo.

Es de singular importancia para los miembros de dicha institución, a que tengan un buen desempeño laboral y sientan que realmente están cumpliendo bien con sus funciones; y que deben considerar un buen ambiente de trabajo y trabajar en base a objetivos, aportarán a un mejor desarrollo profesional, además de que fomentará en ellos un sentimiento de

pertenencia dentro de la organización, asimismo recibirán reconocimientos de su trabajo por parte de sus superiores lo que les hará sentir valorados.

De hecho, los resultados obtenidos del trabajo realizado por parte de 4to Juzgado de Familia, la mayor parte de los trabajadores consideran que casi siempre se les exige tener un buen rendimiento funcional, y gran parte de ellos se sienten orgullosos del desempeño que cumplen; por lo que el indicador Cooperación es medianamente positivo. Para contar con un buen rendimiento personal y grupal dentro de una organización es preciso coordinar adecuadamente el trabajo interno con los miembros del grupo de trabajo, todos deben conocer sus funciones, además de generar una buena reputación a través de una buena atención a los usuarios. Así mismo separar las horas de trabajo con el tiempo que destinan a temas ajenos a sus funciones.

5.1.7. Dimensión estándares

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- Si me equivoco, mis superiores ven mal mi rendimiento laboral.
- Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra.
- Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.

A continuación, se presentan los resultados de los tres indicadores mencionados que corresponden a la dimensión estándares.

Tabla N° 07

Clima organizacional según la dimensión estándares

Estándares	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	10	83%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 83% de los trabajadores según la dimensión estándares del 4to Juzgado de Familia consideran que dentro de la institución casi siempre ven mal su rendimiento, así mismo, no siempre confían los unos en los otros, pero que dentro del grupo de trabajo se apoyan cuando tienen labores difíciles que cumplir, mientras que el 17% afirman que este tipo de actitudes sólo suceden a veces (Véase tabla 07).

Por otra parte, los trabajadores del 4to Juzgado de Familia tomaron en consideración el ambiente de trabajo de la Corte Superior de Justicia de Puno, porque trabajan conjuntamente con ellos y según sus comentarios sus problemas surgen con otras unidades de trabajo, debido a que muchos de los trabajadores no comparten información, se juzga, culpa o critica en vez de ofrecer retroalimentación constructiva y no existe apoyo hacia los demás en cuanto a su desarrollo profesional.

Además, otro de los factores que juegan en contra de los trabajadores pueden ser, el ajustado tiempo y la cantidad de trabajo que tienen, además de valoraciones injustas a su trabajo o poca tolerancia por parte de sus superiores. Una solución a este problema que se viene arrastrando hace muchos años atrás, es trabajar con sinergia. La comunicación y el

trabajo en equipo son las verdaderas funciones de la calidad humana las cuales permiten que fluyan las relaciones. Tal vez la cooperación no se pueda dar a nivel de la institución, pero si dentro del 4to Juzgado de Familia de Puno.

Asimismo, es importante el reconocimiento del trabajo efectuado por los empleados, quiénes a menudo pierden la motivación, porque están aburridos, desorientados o no se sienten satisfechos por su trabajo. Para ellos es alentador recibir alguna opinión y experiencia que sus compañeros de trabajo tengan sobre el tema, de hecho, una petición de ayuda puede darles la oportunidad de brillar, llevándoles a realizar trabajos más interesantes y fortaleciendo la confianza y relación como grupo de trabajo.

5.1.8. Dimensión conflicto

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.
- Los jefes siempre buscan incitar las discusiones entre individuos.
- Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mi jefe.

A continuación, se presentan los resultados de los tres indicadores mencionados que corresponden a la dimensión conflictos.

Tabla N° 08

Clima organizacional según la dimensión conflicto

Conflicto	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	42%
A veces	6	50%
Casi nunca	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 50% de los trabajadores según la dimensión conflicto del 4to Juzgado de Familia consideran solo a veces los superiores incitan a discusiones, pero ellos siempre pueden decir lo que piensan, aunque no siempre estén de acuerdo con su jefe. Mientras que el 42% consideran que casi siempre dicen lo que piensan, aunque sucedan conflictos entre los trabajadores del grupo y el 8% afirman que casi nunca existen conflictos entre ellos (Ver tabla 08).

Entre tanto, esta dimensión evalúa si dentro del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno que existe una buena relación entre trabajadores, así mismo si los jefes incitan a discusiones entre unos a otros y si uno puede decir lo que piensa libremente sin temor a represalias de sus superiores. De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador conflicto, la mayor parte de los trabajadores expresan lo que piensan, casi siempre prevalece la confianza a pesar de que haya malos entendidos con sus superiores, todos participan en la toma de decisiones en cuanto a nuevos proyectos se refiera, aunque en algunas oportunidades se mantengan callados para evitar desacuerdos con los demás trabajadores.

De hecho, en todo lugar de trabajo hay gente difícil, que en el mejor de los casos nos hace sentir estresados e inoportunamente intervienen en nuestros proyectos y objetivos de trabajo. Para construir un clima laboral sano, los jefes deben lograr que los integrantes de su equipo se sientan identificados e integrados, así las formas de comunicación estarán dotadas de confianza y camaradería, siempre y cuando no caigan en lo ordinario y en la falta de respeto; en consecuencia, se debe buscar un punto medio en la relación laboral, ni muy amigable, ni mandamás.

5.1.9. Dimensión identidad

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización,
- Siento que soy un miembro de un equipo que funciona bien.
- Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal.
- En esta organización cada quién se preocupa por sus propios intereses.

A continuación, se presentan los resultados de los cuatro indicadores mencionados que corresponden a la dimensión identidad.

Tabla N° 09

Clima organizacional según la dimensión identidad

Identidad	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	58%
A veces	4	33%
Casi nunca	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores del 4to Juzgado de Familia 2015.

El 58% de los trabajadores según la dimensión identidad del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno consideran que casi siempre son miembros de un grupo de trabajo que funciona apropiadamente, el 33% aseguran que a veces no hay mucha lealtad y cada quién se preocupa por sus propios intereses y finalmente el 8% creen que casi nunca se preocupan, siendo sólo por sus intereses y el equipo funcione bien (Véase tabla 09).

De este modo, la dimensión evalúa si dentro del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno los trabajadores se sienten parte de un equipo que funciona bien; asimismo, si existe lealtad por parte de cada uno de ellos o si cada quién piensa en sus propios intereses. De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador Identidad, se pudo obtener que los trabajadores si se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución, ellos se guían por reglas establecidas en el grupo de trabajo como: participación y comunicación, aunque aún no sea al 100% con todos los trabajadores, tienen un sentimiento positivo acerca del trabajo y de la ayuda que brindan a los usuarios y la experiencia laboral que ganan.

En suma, el orgullo o sentimiento de pertenencia de un trabajador a un grupo es vital para el buen funcionamiento del mismo. No es que éste sea un requisito único, pero sí indispensable. Un trabajador se preocupará por todos los aspectos y funciones de la organización, si es que siente orgullo de pertenencia, mira más por el bien común, y se preocupa no sólo por el área concreta en la que trabaja y funciones que cumple sino por toda la organización de manera global.

5.2. Variable satisfacción de los usuarios

5.2.1. Dimensión fiabilidad

Esta dimensión es medida a través de un indicador en el instrumento, el cual es:

- El 4to Juzgado de Familia realiza su trabajo con seguridad y correctamente.

A continuación, se presenta el resultado del indicador mencionado de la dimensión fiabilidad.

Tabla N° 10

Satisfacción de los usuarios según la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8%
Casi siempre	13	26%
A veces	32	64%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

El 64% de los usuarios que acuden por la fiabilidad al 4to Juzgado de Familia piensan que solo a veces se realiza un trabajo con seguridad y correctamente, mientras que el 26% consideran que el trabajo que realizan es casi siempre seguro y correcto; por otra parte, el 2% afirman que el trabajo que cumplen siempre es correcto y seguro (Véase tabla N° 10).

En conclusión, de acuerdo a los datos obtenidos, se puede entender que los usuarios tienen mayor porcentaje de opiniones positivas hacia el trabajo que desempeñan los trabajadores del 4to Juzgado de Familia en el procedimiento de sus procesos judiciales.

De acuerdo Arguedas y Cisneros (2013) una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasar por interiorizar que todas las acciones o inacciones de los trabajadores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la institución presta al ciudadano (p. 14).

5.2.2. Dimensión capacidad de respuesta

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios en todo momento.
- El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.
- Entienden nuestras necesidades en nuestros idiomas natales.

A continuación, se presentan los resultados de los tres indicadores mencionados que corresponden a la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla N° 11

Satisfacción de los usuarios según el indicador capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	16	32%
A veces	22	44%
Casi nunca	12	24%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

De la tabla precedente se desprende que, el 44% de los usuarios de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta del 4to Juzgado de Familia sólo a veces se sienten satisfechos con la atención que se les brinda, por otra parte, el 32% consideran que el trato que reciben por parte del personal es casi siempre considerado y amable. Mientras que un 24% opinan que casi nunca son atendidos de la manera en la que ellos merecen como usuarios.

Por lo que, la presente dimensión evalúa si el personal del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios en todo momento, asimismo si brindan un trato considerable, amable y si entienden las necesidades que tienen en sus lenguas nativas. De acuerdo a los resultados obtenidos del indicador capacidad de respuesta se pudo obtener que si bien brindan un servicio cordial aún no cuentan con personal capacitado para atender a personas que hablan lenguas originarias de la zona, por otra parte, en la actualidad un mayor porcentaje de personas entienden y hablan español, lo que reduce los inconvenientes para realizar sus procesos.

En tanto que, las dificultades para muchos ciudadanos es que en diversas oportunidades no saben cómo solicitar los servicios que requieren. En este caso, el personal que esté en contacto con el ciudadano deberá hacer una serie de preguntas e involucrarse de manera individual con ellos a fin de obtener información precisa de lo que éste necesita para mejorar el servicio que se ofrece.

De hecho, la calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención.

5.2.3. Dimensión seguridad

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- El personal es competente para las tareas que tienen que realizar.
- Cuando asisto al servicio del 4to Juzgado de Familia, sé que encontraré las mejores soluciones.
- El personal da una imagen de honestidad y confianza.

A continuación, se presentan los resultados de los tres indicadores mencionados que corresponden a la dimensión seguridad.

Tabla N° 12

Satisfacción de los usuarios según la dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	20	40%
A veces	30	60%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

El 60% de los usuarios según la dimensión seguridad del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno, deducen que solo a veces el personal brinda una imagen de confianza, honestidad y son competentes con las tareas que tienen que realizar; sin embargo, el 40% afirman que el servicio que reciben es casi siempre confiable y encontrarán las mejores soluciones (Ver tabla N° 12).

De este modo, se puede apreciar que, de acuerdo a los porcentajes obtenidos de la dimensión seguridad, los usuarios a veces y casi siempre tienen confianza en los trabajadores del 4to Juzgado de Familia, algunas de las razones por las que los ciudadanos confían en ellos, es porque en gran parte ellos son jóvenes y son un menor número de trabajadores a diferencia de la sede central o la sede de la Av. El Sol situados en la ciudad de Puno.

En general, toda organización debe brindar la confianza necesaria y seguridad en su atención, asimismo la comunicación con sus usuarios debe ser clara y tener la disponibilidad de responder sus necesidades. Se debe demostrar que el grupo de trabajo

brinda confianza en el desarrollo de su trabajo y el entorno profesional en el que se mueve. Para ello es muy importante contar con una buena reputación.

5.2.4. Dimensión empatía

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- Cuando asisto al 4to Juzgado de Familia, no tengo problema alguno en contactarme con la persona que puede responder a mis demandas.
- Consideramos suficiente el horario de atención al cliente.
- Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios.
- El 4to Juzgado de Familia recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.

A continuación, se presentan los resultados de los cuatro indicadores mencionados que corresponden a la dimensión empatía.

Tabla N° 13

Satisfacción de los usuarios según la dimensión empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	11	22%
A veces	30	60%
Casi nunca	8	16%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

De la tabla precedente según la dimensión empatía, el 60% de usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno consideran que solo a veces el tiempo de atención, a la respuesta de demandas e información que se les brinda son adecuados, de la misma forma el 22% creen que este tipo de servicio es casi siempre bueno; por otra parte el 16% consideran que casi nunca se les informa con claridad, no responden a sus demandas como clientes y tienen problemas para contactarse con el personal adecuado que pueda responder a sus necesidades; mientras que, el 2% consideran que la atención es siempre buena.

De la misma manera, se considera que el nivel de empatía en los trabajadores con los usuarios es regular; hoy más que nunca los usuarios deben ser escuchados y atendidos de buena voluntad y con amabilidad, brindando respuestas que resuelvan lo que ellos buscan. Los usuarios necesitan el acompañamiento y que sus dudas, inquietudes o propuestas se resuelvan, se hagan a tiempo y que se asuman con actitud positiva. Asimismo, otro factor relevante es la presencia del personal que esté trabajando en el proceso judicial de los usuarios litigantes, esto a causa de que muchos de ellos vienen de zonas alejadas e invierten su tiempo y dinero.

De forma similar, cabe destacar que, en el año 2014 la Corte Superior de Justicia del Perú creó un Manual Judicial de Lenguaje claro y accesible a los ciudadanos, que indica que no sólo la atención brindada a los usuarios debe realizarse con un lenguaje claro y sencillo, sino que también el lenguaje en documentos (sentencias, notificaciones, etc.) debería ser más comprensible para sus usuarios, esto con el fin de ayudar a fortalecer la institucionalidad de la administración de justicia y acercar al usuario a una protección integral de sus derechos.

De este modo, dar un tratamiento eficaz y eficiente a las quejas de los usuarios se deben seguir tratamientos regulares de las quejas en las organizaciones, como evaluar sus

quejas, investigar y solucionarlas e informar al cliente, sólo si este se ha identificado a la hora de hacer el reclamo; para contribuir a la mejora de los procesos y servicios de la institución, mejorando el nivel de satisfacción y fidelidad de los clientes.

5.2.5. Dimensión aspectos tangibles

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- El personal cuenta con recursos materiales y económicos suficientes para llevar a cabo su trabajo (instalaciones, movilidad).
- El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras y de otro tipo).
- El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios del Poder Judicial para facilitar nuestros procesos.

A continuación, se presentan los resultados de los 3 indicadores mencionados que corresponden a la dimensión aspectos tangibles.

Tabla N° 14

Satisfacción de los usuarios según la dimensión aspectos tangibles

Aspectos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8%
Casi siempre	13	26%
A veces	32	64%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

El 64% de los usuarios según la dimensión aspectos tangibles consideran que dentro del 4to Juzgado de Familia solo a veces el personal cuenta con los medios adecuados de comunicación con otros servicios, así también recursos materiales y tecnológicos, mientras que el 26% piensan que las instalaciones y la comunicación con otros servicios dentro del Poder Judicial casi siempre son buenos. Por otra parte, el 8% asegura que tanto las instalaciones como el servicio siempre son favorables y el 2% contradictoriamente opinan que casi nunca cuentan con los materiales necesarios para realizar su trabajo (Ver tabla N° 14).

De igual importancia, cabe precisar que en todas las oficinas que funcionan en la Corte Superior de Justicia de Puno cuentan con presupuesto para realizar sus labores, así como materiales; pero uno de los problemas de diferentes dependencias es la burocracia administrativa que entorpece el suministro de los insumos en forma oportuna; de modo que, no siempre les brindan el apoyo para realizar todas actividades que planean, retrasando su ejecución y causando molestia y preocupación en los usuarios, que van desde semanas a meses, según los trabajadores del 4to Juzgado de Familia y otras unidades de trabajo a las que se pudo acceder.

Así mismo, un mayor número de usuarios consideran que no existe una buena relación entre los diferentes órganos jurisdiccionales, al igual que gran parte de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Puno piensan que existe un alto nivel de envidia por parte de otras unidades, quienes no dejan avanzar al personal nuevo y a los trabajadores productivos, retrasando los procesos que presentan en sus respectivas unidades de trabajo.

De hecho, la dotación de los recursos al personal de dicha institución tiene gran importancia para el logro de los objetivos, sean estos materiales, económicos, humanos, entre otros; de modo que, dentro de la organización el adecuado manejo de los mismos

permitirá su productividad exitosa dependiendo de la dotación de recursos necesarios en forma oportuna en el tiempo programado.

5.2.6. Dimensión de las expectativas del servicio

Esta dimensión es medida a través de indicadores en el instrumento, los que son:

- Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios.
- El 4to Juzgado de familia da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.
- Se ha agilizado satisfactoriamente mi proceso judicial.
- La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena.
- Como litigante, conozco todos los servicios y facilidades de trámite que ofrece el 4to Juzgado de Familia.
- Cuando acudo al 4to Juzgado de Familia sé que encontraré las mejores soluciones.

Tabla N° 15

Satisfacción de los usuarios según la dimensión expectativas de servicio

Expectativas de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	22	44%
A veces	24	48%
Casi nunca	4	8%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

De acuerdo a la dimensión expectativas del servicio, el 48% de los usuarios encuestados consideran que a veces no tienen un conocimiento claro acerca de las funciones del servicio y facilidades de trámite que ofrece el 4to Juzgado de Familia, así como el tiempo que tienen que esperar al seguir sus procesos judiciales, lo que indica que necesitan ser mejor informados; caso contrario tal vez demoren mucho más tiempo en los procesos que vienen siguiendo (Ver tabla 15).

Sin lugar a dudas, los usuarios esperan una respuesta rápida, información libre de errores, servicio de calidad, buen trato y mucho más para sentirse satisfechos. De acuerdo a Rey (2012) aunque parezcan molestas, las quejas del cliente ofrecen una oportunidad especial, para cerciorarse que quedarán satisfechos; la mayoría tenemos que enfrentarnos con usuarios difíciles de vez en cuando; a veces logran que nos pongamos furiosos, pero aun cuando el usuario pierda la ecuanimidad es importante guardar la tolerancia. (p.46).

De hecho, se empieza por atender inmediatamente al usuario apenas éste ingrese a la institución, una vez que se le haya escuchado la consulta, solicitud, pedido o reclamo se le debe atender o servir con la mayor rapidez posible, creando procesos simples y eficientes. Para ello es necesario capacitar al personal e incentivarlo al trabajo en equipo, uno de los casos que no ocurre a menudo dentro del Poder Judicial de Puno, donde cada unidad de trabajo cumple sus funciones independientemente de las demás.

5.2.7. Dimensión superación de expectativas

Esta dimensión es medida a través de un indicador en el instrumento:

- He observado mejoras en el funcionamiento general del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno en mis distintas visitas al mismo.

A continuación, se presentan el resultado del indicador mencionado que corresponden a la dimensión superación de expectativas.

Tabla N° 16

Satisfacción de los usuarios según la dimensión superación de expectativas

Superación de expectativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	12%
Casi siempre	22	44%
A veces	19	38%
Casi nunca	3	6%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario realizado a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia 2015.

El 44% de los usuarios según la dimensión superación de expectativas aseguran que casi siempre observan un mejor funcionamiento en el 4to Juzgado de Familia, mientras que el 38% consideran que sólo a veces notan un mejor funcionamiento y finalmente el 6% afirman que casi nunca observan un mejor funcionamiento. En este sentido, se puede considerar que el servicio percibido por los usuarios es de regular a bueno, a diferencia de otras instancias del Poder Judicial, que aún cuentan con mala reputación (Véase tabla N° 15).

En consecuencia, un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos y mejora la reputación de sus diversas entidades públicas. En este contexto, el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención de la ciudadanía debe articular sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir y orientar a la ciudadanía, a través de la promoción y la multiplicación de las Buenas Prácticas en Gestión Pública. (PCM, 2013) Manual para mejorar la atención a la ciudadanía).

5.3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to

Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

Tabla N° 17

Correlación entre clima organizacional y satisfacción de los usuarios

		Clima Organizacional	Satisfacción de Usuarios
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,635
	Sig. (bilateral)		0,676
	Suma de cuadrados y productos cruzados	0,917	0,167
	Covarianza	,083	0,015
	N	12	12
Satisfacción de Usuarios	Correlación de Pearson	0,635	1
	Sig. (bilateral)	0,676	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	0,167	11,220
	Covarianza	0,015	0,229
	N	12	50

La correlación es positiva moderada 0,635

De acuerdo a la tabla N° 17, una vez realizado el cálculo de correlación de Pearson mediante el programa SPSS, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación de Pearson distinto de 0 ($r = 0,635$), por lo que podemos afirmar que la hipótesis estadística de la correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción de los usuarios es “positiva moderada”, el índice indica una dependencia entre las dos variables denominada relación directa, cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Tabla N° 18

Correlación entre las dimensiones empatía con responsabilidad

Correlación	Responsabilidad		Empatía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0	1	2
Casi siempre	11	92	11	22
A veces	1	8	30	60
Casi nunca	0	0	8	16
Nunca	0	0	0	0
Total	12	100	50	100
Coefficiente de correlación (r)	0.13264929			

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a la correlación de Karl Pearson.

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla N° 18, se aprecia que la relación entre la dimensión responsabilidad dentro del clima organizacional y la empatía de los usuarios del 4to Juzgado de Familia, es positiva baja con 0.13; es decir, que el trabajo grupal o individual de los trabajadores y su desempeño en grupo no tiene una alta relación con la atención, accesibilidad en los horarios de atención a los usuarios y al tratamiento de sus demandas.

Tabla N° 19

Correlación entre las dimensiones desafíos con capacidad de respuesta

Correlación	Desafíos		Capacidad de respuesta	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	10	83	16	32
A veces	2	17	22	44
Casi nunca	0	0	12	24
Nunca	0	12	0	0
Total	12	100	50	100
Coefficiente de correlación	0.4943161			

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a la correlación de Karl Pearson.

De acuerdo a la tabla N° 19, la relación entre los desafíos de los trabajadores del 4to Juzgado de Familia frente a la capacidad de respuesta de los usuarios, es positiva moderada, siendo de 0.49. Por tanto, se considera que la hipótesis específica N° 2, se contrasta con los datos obtenidos. Es decir, a medida que los trabajadores del 4to Juzgado de Familia tomen riesgos para mejorar su servicio, los usuarios notarán que se está buscando mejorar el servicio que se les ofrece.

Tabla N° 20

Correlación entre las dimensiones desafíos y seguridad

Correlación	Desafíos		Seguridad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	10	83	20	40
A veces	2	17	30	60
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	12	100	50	100
Coeficiente de correlación	0. 57078706			

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a la correlación de Karl Pearson.

Por lo expuesto en la tabla N° 20, la relación entre los desafíos de los trabajadores dentro del 4to Juzgado de Familia frente a la seguridad que sienten los usuarios a la hora de ser atendidos es positiva moderada con un 0.57 de correlación, lo que indica que si los trabajadores se arriesgan para mejorar sus servicios, los usuarios sentirán confianza en ellos y en el trabajo que realizan, caso contrario, si en la institución no optan por lograr una máxima efectividad en su trabajo afectará de forma negativa a los usuarios y a su percepción de satisfacción.

Tabla N° 21

Correlación entre las dimensiones desafíos y expectativas de servicio

Correlación	Desafíos		Expectativas de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	10	80	22	44
A veces	2	20	24	48
Casi nunca	0	0	4	8
Nunca	0	0	0	0
Total	12	100	50	100
Coefficiente de correlación	0.71111781			

Fuente: Elaboración propia a partir de la correlación de Karl Pearson.

De acuerdo a la tabla N° 21, la relación entre los desafíos del 4to Juzgado de Familia frente a las expectativas de servicio de los usuarios es de 0.7, considerándose positiva alta, lo que nos indica que el 4to Juzgado de Familia debe asumir riesgos a raíz de brindar un mejor servicio, porque esto influirá en las expectativas de los usuarios, quienes piden y merecen recibir respuestas rápidas a sus necesidades.

CONCLUSIONES

Primera. Según el cálculo de correlación de Pearson, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno durante el año 2015, es positiva moderada con un nivel de correlación de 0.63, siendo significativa según la hipótesis general; es decir, que existe una dependencia entre ambas variables, cuando una de ellas aumenta la otra también lo hace en proporción constante.

Segunda. Se reconoció que el clima organizacional en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno es positivo, considerando las dimensiones relaciones y estándares, donde destaca que casi siempre prevalece una atmósfera amistosa entre el grupo de trabajo, enfatizando el buen rendimiento en las funciones de desempeño profesional; además de que cuentan con profesionales jóvenes.

Tercera. Se identificó que los niveles de satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno son positivos, según la correlación entre variables del clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, destacando la correlación entre las dimensiones desafíos de los trabajadores frente a las expectativas de servicio de los usuarios, generando seguridad en ellos por la responsabilidad y empatía del equipo de trabajo. En consecuencia, si existe un nivel positivo de satisfacción en los usuarios.

RECOMENDACIONES

Primera. Mantener la calidad de relaciones humanas en el buen trato a los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno; además, en todas las dependencias de la Corte Superior de Justicia de Puno, por la buena imagen institucional, como fiel reflejo del trabajo en equipo.

Segunda. Que se garantice la celeridad de los procesos judiciales, con el contrato de profesionales idóneos acorde a la actualización continua a fin de ofrecer una buena calidad de servicio a los usuarios, tal como se vino haciendo en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno.

Tercera. Que se implementen permanentemente cursos de actualización para los trabajadores de todas las dependencias de la Corte Superior de Justicia de Puno, para que puedan brindar una adecuada atención a los usuarios.

Cuarta. Se recomienda a los futuros comunicadores sociales de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno que continúen con investigaciones referentes a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios a fin de buscar soluciones para mejorar la interacción entre trabajadores y usuarios de diferentes instituciones públicas o privadas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Álvarez, V. (2001) “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología.” Abril-agosto 2001. Lima: UNMSM.
2. Barra, T. (2016) “Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud de la ciudad de Puno, julio – diciembre 2015” Escuela de Postgrado UNA Puno -Perú 2016.
3. Bertalanffy, L. Von. (1994) Tendencias en la Teoría General de Sistemas. Alianza, Madrid, 3ª edición, 1994.
4. Barroso, P. (2004) “Dimensiones del clima organizacional.” Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.
5. Bustos, P. y Miranda, M. (2001) Clima Organizacional. Santiago. Lautaro.
6. Franco Y. “Tesis de investigación” (Blog internet), Venezuela, 2012.
7. Frías Díaz, D. A. (2003) Clima organizacional entre grupos de docentes secundarios de una unidad de Servicios Educativos de Lima metropolitana. Tesis Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
8. García G., Posada V. y Hernández R. (2012) "La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción en contribuciones a la economía” Lima - Perú.
9. Harris, J. (2001) “Buscar la satisfacción del cliente es buen negocio.” Buenos Aires Sur.
10. Hernández Sampieri (2010) Metodología de la investigación “5ta edición” Mc Graw Hill. México.

11. Huertas S., Sherlie K. (2012) “Función y atribuciones del Fiscal de Familia”. Huacho, Perú.
12. Kolb, D. (2001) “Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall.” México.
13. Larrea Angulo, Pedro (1991) “Calidad de servicio: del marketing a la estrategia”; Editorial Díaz de santos; Madrid, 1991.
14. Machorro, Rosado y Romero (2012) “Diseño de un instrumento para evaluar el Clima organizacional en un complejo petroquímico del estado de Veracruz, México”.
15. Maish, E. (2004) “Pautas Metodológicas para la realización de estudios de Clima organizacional.” La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
16. Mendez, C. (2006) “Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención”. Colección de lecciones en administración. Bogotá, Universidad del Rosario.
17. Morales, M. (1995) “Equipos de trabajo efectivos”. Apunte de pregrado, Escuela de Psicología, Universidad Católica de Chile.
18. Ninamango, W. (2014) “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
19. Parasuraman Z. y Berry (1985) “La calidad de servicio es igualar y sobre pasar las expectativas del cliente.” **Monografias.com**.
20. Parsons, T. (1996) “Estructura y Proceso en las Sociedades modernas”. Madrid: Instituto de Estudios Políticos, España.

21. Palma, C. (2002) “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias – 2002” estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. Lima, Perú.
22. Peláez, L. (2010) sobre la “Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Lima- UNMSM - Perú”. Lima - Perú.
23. Pintado, E (2007) “Comportamiento Organizacional: Gerenciación y conducción del Talento Humano”. Segunda Edición IPECU Lima -Perú.
24. Portela, D. (2001) “Relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente frente al servicio en una empresa de encomiendas Bogotá” Colombia.
25. Rey, M. (2012) “La satisfacción del usuario.” Universidad de Barcelona Anales de Documentación, N.º 3, 2000.
26. Segredo P. (2013) “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud” La Habana – Cuba.
27. Sánchez C. y Reyes Meza C. (2006). Metodología y diseños en investigación científica. Edit. Visión Universitaria. Lima – Perú. pp.222.
28. Tarazona, D. (2004) “Condiciones psicosociales del trabajo.” Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).
29. Velarde, J. (2012) “La influencia del clima organizacional en la calidad de servicio al público de la municipalidad provincial de Puno – 2012.” Puno – Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015?	Determinar la relación entre el Clima Organizacional con la satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.	Existe una relación positiva alta entre el Clima Organizacional con la Satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.	Estructura organizacional. Organización. Valores Calidad de servicio. Relación trabajadores – usuarios.	En el presente estudio se aplicará la metodología Mixta (Enfoque cuantitativo y cualitativo) El tipo de investigación es de alcance Descriptivo – correlacional, no experimental y de corte transversal.
¿Cómo es el Clima Organizacional en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015?	Determinar el Clima Organizacional del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.	El Clima Organizacional del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno es negativamente bajo.	Organización (Estructura, desafíos, identidad, estándares y recompensas). Valores (Responsabilidad y cooperación). Relaciones (Relaciones interpersonales y conflictos).	
¿Cuál es la satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015?	Identificar la Satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015.	La satisfacción de los usuarios del 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno es negativamente alta.	Servicio percibido (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, expectativas del servicio, superación de expectativas).	

**ENCUESTA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO
SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

La presente encuesta es realizada por la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, tiene como finalidad obtener información para el desarrollo de una investigación acerca del Clima Laboral en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno 2015, por lo cual se le pide que sea sincero(a) en sus respuestas asimismo se agradece su gentil colaboración anticipadamente.

Marque con una "X" la alternativa que usted crea pertinente.

N°	Ítems	Valoración				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
A) ESTRUCTURA. Item referido a la estructura, políticas y normativa institucional.						
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	En esta organización se tiene claro quién manda y quién toma las decisiones.					
4	Conozco claramente las políticas de la organización.					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.					
6	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
7	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
8	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
B) RESPONSABILIDAD. Item referido al trabajo en equipo dentro de la organización.						
9	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
10	Mis jefes sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
11	Salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
12	Uno de los problemas de la organización es que los trabajadores no toman responsabilidades.					
C) RECOMPENSA. Item referido al reconocimiento del trabajo que Ud. realiza dentro de la organización.						
13	Existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
14	Las recompensas e incentivos que recibo son mejores que las amenazas y críticas.					
15	No existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
16	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño.					
17	En esta organización existe mucha crítica.					
18	Cuando cometo un error me sancionan.					

D) DESAFÍOS. Este ítem se refiere a la misión, visión y objetivos de la organización.						
19	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para mejorar nuestro servicio.					
20	La toma de decisiones se hace con precaución para lograr la máxima efectividad.					
21	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.					
E) RELACIONES. Ítem referido al Clima laboral entre trabajadores dentro de la organización.						
22	Prevalece una atmósfera amistosa entre todos los trabajadores de esta organización.					
23	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
24	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
25	Las relaciones Jefe – trabajador tienden a ser agradables.					
F) COOPERACIÓN. Ítem referido al nivel de desenvolvimiento del trabajador dentro de la organización.						
26	En esta organización se exige un rendimiento muy alto.					
27	Soy presionado para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
28	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
29	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
G) ESTÁNDARES. Ítem referido a la empatía y colaboración de los trabajadores dentro de la organización.						
30	Si me equivoco, mis superiores ven mal mi rendimiento laboral.					
31	Las personas dentro de la organización no confían verdaderamente una en la otra.					
32	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
H) CONFLICTO. Ítem referido a la relación Jefe – trabajadores dentro de la organización.						
33	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
34	Los jefes siempre buscan incitar las discusiones entre individuos.					
35	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mi jefe.					
I) IDENTIDAD. Este ítem se refiere a la identidad que Ud. tiene con la organización.						
36	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.					
37	Siento que soy un miembro de un equipo que funciona bien.					
38	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal.					
39	En esta organización cada quién se preocupa por sus propios intereses.					

ANEXO N°03

**ENCUESTA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO
ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La presente encuesta es realizada por la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, a continuación, le haremos una serie de preguntas para saber cuan satisfecho está usted con la atención que recibe en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno. De la manera más honesta posible, marque con una X la respuesta que usted crea pertinente según sea el grado de satisfacción.

SEXO: (F) (M) **EDAD:** **LUGAR DE PROCEDENCIA:**

N°	Ítems	Valoración				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
A) FIABILIDAD. Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.						
1	El 4to Juzgado de familia realiza su trabajo con seguridad y correctamente.					
B) CAPACIDAD DE RESPUESTA. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.						
2	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios en todo momento.					
3	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.					
4	Entienden nuestras necesidades en nuestros idiomas natales (Aimara y/o Quechua)					
C) SEGURIDAD. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público.						
5	El personal es competente para las tareas que tiene que realizar.					
6	Cuando asisto al Servicio del 4to Juzgado de Familia, sé que encontraré las mejores soluciones.					
7	El personal da una imagen de honestidad y confianza.					
D) EMPATIA. Ítems concernientes a la accesibilidad, atención, acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas.						
8	Cuando asisto al 4to Juzgado de Familia, no tengo problema alguno en contactarme con la persona que pueda responder a mis demandas.					
9	Consideramos suficiente el horario de atención al cliente.					
10	Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios.					
11	El 4to Juzgado de familia recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.					
E) ASPECTOS TANGIBLES. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio.						
12	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo (instalaciones, movilidad).					
13	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras y de otro tipo).					
14	El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios del Poder Judicial para facilitar nuestros procesos.					
F) EXPECTATIVAS DEL SERVICIO. Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas.						
15	Se conocen los intereses y necesidades de los usuarios.					

16	El 4to Juzgado de familia da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
17	Se ha agilizado satisfactoriamente mi proceso judicial.					
18	La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena.					
19	Como litigante, conozco todos los servicios y facilidades de trámite que ofrece el 4to Juzgado de Familia.					
20	Cuando acudo al 4to Juzgado de familia sé que encontraré las mejores soluciones.					
G) SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS. Ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios.						
21	He observado mejoras en el funcionamiento general del 4to Juzgado de familia de la Corte Superior de Justicia de Puno en mis distintas visitas al mismo.					