



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Clima organizacional y calidad de servicio de las sedes
judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba,
Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de
San Martín – 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. VÁSQUEZ RIMACHI ELVIS ANTONIO

ASESOR

Mg. ANTONIO ZALATIEL TERRONES BORREGO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

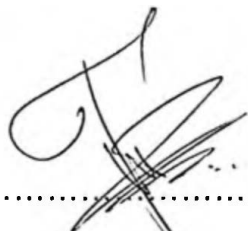
TARAPOTO - PERÚ

2016



Dr. Juan Raúl Juárez Díaz

Presidente



Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Secretario



Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego

Vocal

DEDICATORIA

A:

Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Mi cónyuge que en todo momento con su paciencia, amor y comprensión me impulso a seguir adelante.

A mis hijos María Elisa y Aarón Antonio que son la razón de mi existir y mi inspiración.

A mis padres quienes me dieron la vida, ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

A mis hermanos quienes con su apoyo moral me han inspirado a lograr mis objetivos.

Elvis Antonio

AGRADECIMIENTO

A:

Agradezco a Dios por darnos la vida y hacer posible la realización de este trabajo de Investigación.

Mi Asesor por sus consejos y guía durante la elaboración de la tesis.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por habernos permitido comprender la dinámica de la Gestión Pública a nivel nacional y regional.

A la Gerencia de Administración de la Corte Superior de Justicia de San Martín, por las facilidades otorgadas que me han permitido superar las limitaciones encontradas en la realización del presente trabajo de investigación.

A los servidores de Coordinación de Personal que me facilitaron la información veraz, para el desarrollo de esta investigación.

Elvis Antonio

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

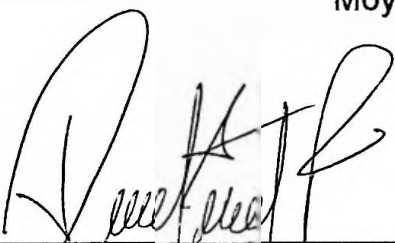
Yo, Vásquez Rimachi Elvis Antonio, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41326302, con la tesis titulada **“Clima Organizacional y la Calidad de Servicio de las Sedes Judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín – 2015”**

Declaro bajo juramento que:

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

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

Moyobamba, 29 de abril del 2016.



ELVIS ANTONIO VÁSQUEZ RIMACHI
DNI N° 41326302

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y la Calidad de Servicio de las Sedes Judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín – 2015.”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de las Sedes Judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín – 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema	35
1.2. Hipótesis.....	37
1.3. Objetivos.....	37
II. MARCO METODOLÓGICO	39
2.1. Variable.....	39
2.2. Operacionalización de la variable.	39
2.3. Metodología.....	40
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	43
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	66
Anexo 01. Matriz de consistencia.	67
Anexo 02: Cuestionario - El Clima organizacional	69
Anexo 03: Cuestionario - La Calidad de Servicio.....	72
Anexo 04: Matriz de resultados	74

Anexo 05: Medias de Clima organizacional – Calidad de Servicio.....78
Anexo 06: Procesamiento SPSS79
Anexo 07: Proceso de Correlación SPSS.....81
Anexo 08: Resultados de Correlación.....83
Anexo 09: Matriz de validación..... 84

Índice de tablas

Tabla 01. Clima Organizacional.....	45
Tabla 02. Estructura.....	47
Tabla 03. Comportamiento Organizacional.....	47
Tabla 04. Relaciones Interpersonales.....	48
Tabla 05. Identidad.....	49
Tabla 06. Calidad de Servicio.....	51
Tabla 07. Tabla de contingencia.....	53
Tabla 08. Prueba de chi cuadrado.....	54

Índice de cuadros y gráficos

Cuadro 01. Operacionalización variable I.....	39
Cuadro 02. Operacionalización variable II.....	40
Cuadro 03. Determinación de la población	42
Cuadro 04. Determinación de la muestra.....	43
Cuadro 05. Técnicas e instrumentos.....	43
Gráfico 01. Estructura.....	46
Gráfico 02. Comportamiento Organizacional.....	47
Gráfico 03. Relaciones Interpersonales	48
Gráfico 04. Identidad.....	50
Gráfico 05. Calidad de servicio	51

RESUMEN

La investigación realizada, presentó por objetivo el determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de las Sedes Judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial de San Martín – 2015, la misma que fue desarrollada bajo un diseño descriptivo correlacional, de tipo no experimental, contando para ello con una muestra 73 usuarios de las ciudades en estudio, a quienes por medio de una encuesta se recopiló la información necesaria para ser evaluada. Los resultados fueron presentados de manera tal que el clima organizacional fue analizado en función a cada una de sus dimensiones, por lo que se llegó a concluir lo siguiente: Debido a los conflictos y problemas presenciados dentro de las sedes fiscales objeto en estudio, se llegó a determinar que el personal no se encuentra muy identificado con la institución, no cumpliendo con el objetivo, generando un clima poco participativo, en el cual abundan los desacuerdos y la inseguridad de quienes lo conforman. En cuanto al análisis del servicio, los usuarios lo califican como un servicio de mala calidad, ello debido a que no son muy bien atendidos ni recibidos, así mismo, percibe y consideran que las instalaciones son poco cómodas y no responden a las necesidades que se les presentan. Así mismo, se llegó a determinar la existencia de una relación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio dentro de las Sedes Judiciales de Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas y Tarapoto del Distrito Judicial del departamento de San Martín, en el periodo 2015, ello debido a que tras aplicar el coeficiente de contrastación chi cuadrado.

Palabras claves.

Clima organizacional – Calidad de servicio

ABSTRACT

The research presents aim to determine the relationship between organizational climate and quality of service of judicial offices of Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas and Tarapoto Judicial District of San Martin - 2015, the same that was developed under a descriptive correlational design, not experimental, counting with a sample 65 (sixty five) users of the cities studied, who by means of a survey the information necessary for evaluation was collected. The results were presented in a way that the organizational climate was analyzed according to each of its dimensions, so it came to the following conclusions: Due to conflicts and problems witnessed within the object tax offices under study, it was to determine that the staff is not very identified with the institution, not meeting the target, creating a very participatory climate in which disagreements and insecurity of those who make abound. For analysis of the service, users rate it as a poor quality service, this because they are not well served or received, likewise, perceive and consider that the facilities are not very comfortable and do not respond to the needs that They present them. Also, it was to determine the existence of a relationship between variables organizational climate and quality of service within the courthouses of Nueva Cajamarca, Rioja, Moyobamba, Lamas and Tarapoto Judicial District of the department of San Martin, in the period 2015, this because after applying the coefficient chi square contrastation

Keywords.

Organizational climate - Quality of service