



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y

PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO:

TESIS:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL 12° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2020.**

PRESENTADO POR:

BACH. MARIO CESAR CRUZ ARAUJO

BACH. NANCI SÁNCHEZ LUQUE

ASESOR:

MGR. DANIEL ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA- PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS Y GAFICOS	VII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema.	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problema específico.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	7
1.5 Variables	9

1.5.1	Operacionalización	10
1.6	Hipótesis de la Investigación	11
1.6.1	Hipótesis general.	11
1.6.2.	Hipótesis específica.	11
CAPÍTULO II	13
2.1	Antecedentes de la Investigación	13
2.1.1.	Antecedentes internacionales.	13
2.1.2	Antecedentes nacionales.	15
2.2	Bases Teóricas	18
2.2.1	Clima Organizacional.	18
2.2.2	Desempeño Laboral.	28
2.3	Marco Conceptual	37
CAPITULO III:	40
3.1.	Tipo de investigación.....	40
3.2.	Diseño de investigación	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5.	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	42
CAPITULO IV:	43
4.1.	Presentación de resultados por variable y dimensiones	43

4.2. Contrastación de hipótesis.....	62
4.3. Discusión de resultados.....	72
CAPITULO V:	73
5.1. Conclusiones	73
5.1. Recomendaciones.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS.....	80
ANEXO N °1 Clima Organizacional	80
ANEXO N °2 Desempeño Laboral	81

INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	10
Tabla 2 <i>trabajadores del 12ª juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.</i>	41
Tabla 3 <i>Resultados de Variable 1 el clima organizacional</i>	43
Tabla 4 <i>Dimensión 1 apertura de cambios tecnológicos</i>	45
Tabla 5 <i>Dimensión 2 recursos humanos</i>	46
Tabla 6 <i>Dimensión 3 comunicación</i>	48
Tabla 7 <i>Dimensión 4 motivación</i>	49
Tabla 8 <i>Dimensión 5 toma de decisiones</i>	51
Tabla 9 <i>Variable 2 Satisfacción laboral</i>	52
Tabla 10 <i>Dimensión 1 reto en el trabajo</i>	54
Tabla 11 <i>Dimensión 2 sistemas de recompensas justas</i>	55
Tabla 12 <i>Dimensión 3 condiciones de trabajo justo</i>	57
Tabla 13 <i>Dimensión 4 colegas que brindan apoyo</i>	58
Tabla 14 <i>Dimensión 5 compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</i>	60
Tabla 15 <i>Correlación del clima organizacional y satisfacción laboral</i>	63
Tabla 16 <i>Correlación apertura de cambios tecnológicos y satisfacción laboral</i>	64

Tabla 17 <i>Correlación recursos humanos y satisfacción laboral</i>	66
Tabla 18 <i>Correlación comunicación y satisfacción laboral</i>	67
Tabla 19 <i>Correlación motivación y satisfacción laboral</i>	69
Tabla 20 <i>Correlación toma de decisiones y satisfacción laboral</i>	70

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Resultado variable 1 el clima organizacional.</i>	44
Gráfico 2 <i>Dimensión 1 apertura de cambios tecnológicos.</i>	45
Gráfico 3 <i>Dimensión 2 recursos humanos</i>	47
Gráfico 4 <i>Dimensión 3 comunicación.</i>	48
Gráfico 5 <i>Dimensión 4 motivación</i>	50
Gráfico 6 <i>Dimensión 5 toma de decisiones.</i>	51
Gráfico 7 <i>Variable 2 satisfacción laboral.</i>	53
Gráfico 8 <i>Dimensión 1 reto en el trabajo</i>	54
Gráfico 9 <i>Dimensión 2 sistemas de recompensas justas.</i>	56
Gráfico 10 <i>Dimensión 3 condiciones de trabajo justo</i>	57
Gráfico 11 <i>Dimensión 4 colegas que brindan apoyo.</i>	59
Gráfico 12 <i>Dimensión 5 compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo</i>	60

RESUMEN

Es importante precisar el título de investigación que se denomina clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020. Se plantea como objetivo de investigación el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Para ello se necesitó de la aplicación metodológica del método de deducción siendo este de tipo aplicativo de nivel descriptivo correlacional, el cual no se manipuló variable alguna respecto a las dos en desarrollo por ello es la investigación de diseño no experimental, ambas variables se aplicó el instrumento de la encuesta para medir los resultados de las variables conjuntamente con sus dimensiones, también vale precisar que antes que se realice la ejecución de las encuestas respectivamente, se sometieron a un análisis de confiabilidad por medio del estadístico del alfa de cronbach resultando estos instrumentos confiables para su aplicación. Se obtiene como resultado final de la aplicación a un total de 113 colaboradores, que los trabajadores muestran conformidad moderada pero con una correlación baja y muy baja respecto a la organización y se evidencia una satisfacción laboral baja.

Palabras claves: Comunicación, toma de decisiones, condiciones de trabajo.

ABSTRACT

It is important to specify the research title called the organizational climate and work performance of the workers of the 12th contentious administrative court of the Superior Court of Justice of Lima, 2020. The objective of the investigation is to determine the relationship that exists between the climate Organizational and labor performance of the workers of the 12th contentious administrative court of the Superior Court of Justice of Lima, 2020.

For this, the methodological application of the deduction method was needed, this being an applicative type of correlational descriptive level, which did not manipulate any variable with respect to the two under development, therefore it is the non-experimental design research, both variables were applied the instrument of the survey to measure the results of the variables together with their dimensions, it is also worth noting that before the execution of the surveys, respectively, they were subjected to a reliability analysis by means of the Cronbach's alpha statistic, resulting in these instruments being reliable For your application. The final result of the application is obtained from a total of 113 collaborators, that the workers show dissatisfaction with the organization and low job satisfaction is evidenced.

Keywords: Communication, decision making, working conditions.

INTRODUCCIÓN

La presentación de esta investigación consta de la división de capítulos para su desarrollo respecto al tema a debatir para lo cual se considera en el Capítulo 1 información que se asocia al problema de investigación e información general como lo son la descripción de los objetivos e hipótesis conjuntamente con la inclusión de la operacionalización de las dos variables a estudiar.

Capitulo II: se consigna información exclusivamente al marco teórico de la investigación considerando investigaciones que anteceden a la presente y un desarrollo de bases teóricas que permiten ampliar el conocimiento sobre el problema planteado.

Capitulo III: se consigna información que abarque la metodología de la investigación respecto al tipo y diseño aplicados para la muestra de la investigación, describe también de manera teórica los instrumentos y técnicas a utilizar en la ejecución para la obtención de los resultados.

Capitulo IV: se consigna información que considere la interpretación de los resultados de la investigación para su posterior conclusión y recomendación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

El entorno organizacional es el entorno físico y humano para el trabajo diario. Afecta al buen desempeño, y sus métodos de trabajo e interrelaciones. Podemos decir que es un alto directivo. ¿Su cultura y sistema de gestión proporciona un ambiente de trabajo? Porque esto es parte de la política de personal y recursos humanos, el ambiente se mejora mediante el uso de tecnología precisa, de modo que un buen ambiente se orienta al objetivo general, y el Entorno de trabajo deteriorado negativo conduce a Conflictos y bajo rendimiento de medición del uso del entorno de trabajo, la escala de evaluación es normal.

La intención de esta investigación es establecer el “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020”, combinando las

variables importantes que intervienen en cada institución. Papel en la estructura de gestión. De los roles involucrados.

Del mismo modo. (Chiavenato, 200); afirmó que, La atmósfera organizacional es la calidad o atributo del entorno organizacional lo cual poseen los miembros de la organización. perciben o experimentan. Esto afecta directamente su comportamiento.

Según (Méndez, 2011); recomienda detallar la realidad del problema en los siguientes pasos: diagnóstico, pronóstico y control pronóstico. Este tema indica en el trabajo actual, el desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de lima, 2020”. Actualmente en la agencia, se pretende considerar la eficacia de los servicios prestados a la sociedad, y pretende contar con un Staff con las habilidades necesarias para poder dar soluciones rápidas a los problemas existentes, y porque este cumple con los requerimientos de cada puesto.

La importancia de descubrir esto, es que cuando un desarrollador se encuentra en un ambiente inadecuado para sus funciones asignadas, su estabilidad emocional y psicológica se verá afectada por la influencia de sus elementos jerárquicos existentes y una vez asignados a las funciones reducir su comportamiento. Trate de detener los deseos que desea y sus preferencias

existentes. De acuerdo con estas preguntas, es necesario comprender el entorno actual de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020. Para ello, se debe establecer el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Puede existir entre los dos, su principal objetivo es determinar el mejor resultado

Los empleados determinan en qué tipo de entorno organizacional trabajan y pueden determinar la satisfacción de los usuarios que vienen todos los días para que puedan ver soluciones a sus conflictos.

Todo esto es para investigar el “Clima Organizacional” en el interior de la institución, porque es sumamente significativa y esencial proponer soluciones alternativas para optimizar y perfeccionar el desempeño de los trabajadores.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020?

1.2.2 Problema específico.

- ¿Cuál es la relación entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020?

- ¿Cuál es la relación entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020?

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020?

- ¿Cuál es la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020?

- ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- Determinar la relación que existe entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- Determinar la relación que existe entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- Determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación Teórica:

La presente investigación se ejecutó con la intención de contribuir al conocimiento existente acerca del “Clima Organizacional” y “Desempeño Laboral”. Lo cual son temas de gran significación hoy en día hacia todas las instituciones, quienes intentan un continuo progreso al ambiente, lo cual el personal ejerce su labor, teniendo en cuenta el recurso humano, también las conclusiones obtenidos de la investigación.

Justificación Práctica:

La información recaudada ayuda a determinar la problemática acertada entre las variables mejorando en temas como: (apertura de cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación y toma de decisiones), apoyar con ello la afinidad y acuerdo del personal con su establecimiento, para producir sus principales expectativas a fin de que estos consideren su entorno profesional como fragmento integral de su vida.

Justificación Metodológica:

El presente trabajo se dio, ya que contribuye a preparar un nuevo instrumento a fin de recolectar datos, también se utilizó de guía y apoyo para los alumnos que a posterior realicen un análisis asociado al presente tema, dado que se utilizó metodológicas lo cual benefician a obtener la culminación de los objetivos, acudiendo al cargo de técnicas y proceso de información lo cual implementen a crear un nuevo instrumento de recopilación de datos asimismo de la realización de sus dos variables “Clima Organizacional” y “Desempeño Laboral”.

1.5 Variables

➤ V1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones:

- ✓ Apertura de cambios tecnológicos.
- ✓ Recursos humanos.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Motivación.
- ✓ Toma de decisiones.

➤ V2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones:

- ✓ Reto en el trabajo.
- ✓ Sistema de recompensas justas.
- ✓ Condiciones de trabajo justo.
- ✓ Colegas que brindan el apoyo.
- ✓ Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

1.5.1 Operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Apertura de cambios tecnológicos	• Recurso de equipos y preparación recibida para el guía de los grupos.	
	Recursos humanos	• Organización, dirección, responsabilidad y producción.	Ordinal
	Comunicación	• Relación con alta gerencia y cordialidad	Escala de Likert
	Motivación	• Reconocimiento social, remuneración, trabajo en sí mismo y futuro en la institución.	
	Toma de Decisiones	• Calidad humana, aportación y autonomía.	
DESEMPEÑO LABORAL	Reto en el trabajo	• Horario, conocimientos, proporcionan y ayudan.	Ordinal
	Sistema de recompensas justas	• Transacciones, promesas y responsabilidad.	Escala de Likert
	Condiciones de trabajo justo	• Equipamiento nuevo, atención personalizada y atención concreta.	
	Colegas que brindan el apoyo	• Material de avisos, informan y registros.	
	Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	• Excelente presencia, servicios y seguridad.	

Fuente: Elaboración propia

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general.

H₁ Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

H₀ No existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

1.6.2. Hipótesis específica.

- HE₁ Existe relación entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- HE₂ Existe relación entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- HE₃ Existe relación entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- HE₄ Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- HE₅ Existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Perez Herrera, 2014), el autor manifiesta “Clima organizacional en el ambito empresarial cubano”.

conclusión: Por consiguiente la aplicación del programa de la investigación del clima organizacional, se extraen las siguientes consideraciones:

El progreso de la teoría de los recursos humanos muestra que el factor humano se cambia en un recurso estratégico, deficiente e innovador es la garantía clave desde la ventaja empresarial.

El Clima Organizacional son las actividades básicas del desarrollo de la empresa, y su investigación afecta directamente a la gestión de los individuos en la organización. Sin embargo, debido a la diversidad de instrumentos y la falta de estandarización de las formas de análisis existentes, su medición se complica.

Si bien se ha reconocido el valor de las variables ambientales de la organización investigadora en el entorno empresarial cubano, aún no se ha contemplado un proceso de integración de herramientas a diferentes niveles que les permita realizar investigaciones y revelar posible relación entre ellos, su adecuado manejo y su sistematización. Las Normas Cubanas 2007 3000, 3001 y 3002 abordan mirar el entorno profesional a partir de un punto de vista conceptual. y reconocen su significacion, a pesar de lo cual no establecen procedimientos para medirlo.

El proceso de estudio del Clima Organizacional de las compañías cubanas se divide enen fases: base de la investigación, Recopilar información, obtener resultados y evaluar e implementar medidas de mejora.

El programa se basa en la lógica estructurada, utilizando conceptos, métodos, observación directa, revisión de documentos, entrevista, habilidades grupales y recolección de información, y herramientas estadísticas para precisar e intervenir en el clima organizacional.

Para verificar el procedimiento, se aplicó a cinco empresas cubanas, dos de las cuales fueron mostradas como casos de estudio en el informe de tesis. Entre estas entidades, es evidente la importancia de las variables seleccionadas en cada caso, lo que demuestra la viabilidad de llevar a cabo el procedimiento de investigación de clima profesional.

La ejecución de la investigación puede corroborar el valor de analizar el Clima Organizacional, hacia consecuencia del proceso multidisciplinario lo cual permita la adaptación a grupos específicos con el fin de optimizar el ambiente en el que se desenvuelven de manera oportuna.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

(Sotomayor queta, 2012), el autor considera que la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua en 2012”.

En cuanto a la variable del Clima Organizacional, el trabajador administrativo de la sede central del GRM, está en un nivel medio o medio, es manifestar, la visión del servidor de su entorno laboral no es ni alta ni baja, y la influencia de la actitud y el comportamiento de sus integrantes. Se refleja en la cotidianidad correspondiente al soporte y agradecimiento de la sede, también la relación interpersonal con colegas y la autonomía de realizar las tareas diarias.

Sobre el desempeño laboral, el trabajador administrativo de la Sede Central del GRM, es de nivel intermedio o intermedio, y el desempeño del personal de servicio no es tan alta ni tan baja, lo que se refleja en la relación con el superior, condición física, participar en la toma de decisiones laborales y reconocimiento institucional.

Existe un alto grado de correlación efectiva entre ambos “Clima Organizacional” y el “Desempeño Laboral” de los empleados de la sede central del GRM, lo cual permite deducir que cuanto mayor es el Clima Organizacional percibido por los empleados mayores, existirá el Desempeño Laboral. Por tanto, el clima organizacional adecuado es un elemento necesario en la organización, pues incide en el buen desempeño laboral. La solución es que existe una relación causal positiva entre ambos Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Se definió lo cual el nivel de significancia es de 5 %, concurre una fuerte relación directa positiva ($r = 0.828$) y significativa ($t = 16.90$) entre ambos Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. de la Institución Educativa Puno-Bolívar en 2014.

En 2014, hubo una relación directa positiva media o media ($r = 0,635$) y significativa ($t = 9,41$) entre ambos la Comunicación y el Desempeño Laboral de la institución educativa Bolívar en Puno. Esto demuestra que cuando la comunicación se mantiene bien, los maestros podrán Comunicar Estrategias y Técnicas de Enseñanza hacia lograr un excelente Desempeño Laboral.

El 2014, hubo correlación directa, moderada o moderadamente positiva ($r = 0.721$) y significativa ($t = 11.91$) entre ambos las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral de las Instituciones Educativas de Bolívar en Puno.

Ciudad de Puno-En 2014, existe una fuerte relación positiva y directa entre ambos la Participación Laboral y el Desempeño Laboral de las Instituciones Educativas de Bolívar ($r = 0.758$), la cual es significativa ($t = 13.29$).

Ciudad de Puno-En 2014, existe una fuerte relación positiva y directa entre ambos la Autorrealización y el Desempeño Laboral de las Instituciones Educativas de Bolívar ($r = 0.829$), la cual es significativa ($t = 16.99$).

Ciudad Puno- tener una relación directa media o media ($r = 0.636$) y significativa ($t = 9.43$) entre ambos la Supervisión y el Desempeño Laboral de las Instituciones Educativas de Bolívar en 2014.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

(Robbins, S. 2014); El autor considera que el Clima Organizacional es el entorno compuesto por entidades y fuerzas externas lo cual consiguen afectar el Desempeño.

(Mendez Alvarez, 2006); El autor muestra el principio del clima organizacional es la sociología; el conocimiento de organizaciones en la teoría del vínculo interpersonales enfatizan la importancia de los individuos en sus funciones laborales y su colaboración en el método social. Definió el Clima Organizacional como "La forma en la cual los trabajadores establecen el proceso de interacción social y los resultados obtenidos se ven afectados por los valores, actitudes, sistemas de creencias y su entorno interno".

El clima organizacional, también conocido como ambiente organizacional, es muy sustancial para las organizaciones competitivas, quienes desean lograr un mayor rendimiento y optimizar los servicios que brindan a través de habilidades internas. Las investigaciones sobre el clima organizacional descubren aspectos clave que pueden tener un impacto significativo en el entorno laboral de la organización.

(Chiavenato & cols, 2001); “el ambiente organizacional es el atributo ambiental que los trabajadores de la organización perciben o experimentan en su conducta”. Este concepto proporciona un componente lo cual ayuda a alcanzar el ambiente de la organización. Se refiere esencialmente a nuestra percepción de personas que componen dicha organización.

(Dominguez Sanchez & Torres, 2010); En resumen, el Clima Organizacional se considera la percepción global de un individuo de su entorno, reflejar la interacción de las características personales y características organizacionales, tal función institucional creada, se puede intervenir. No es solo un concepto, a través de su conocimiento se podrá comprender mejor el funcionamiento de la organización.

(Chiavenato I. 2004); el autor manifiesta que el ambiente de trabajo compone "el ambiente interno de una organización, la atmósfera psicológica única lo cual concurre en toda organización". Asimismo, involucrar otras apariencias de la situación, con diversos grados de superposición, como tipos organizacionales, tecnologías, políticas, objetivos operativos, normativas internas (factores estructurales); también promueven y sancionan actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social. (factor social).

(Rodriguez D. 2001); según el autor expresa el ambiente de trabajo son opiniones de los componentes de la organización además del trabajo, el ambiente físico en el cual se lleva a cabo el trabajo, las relaciones interpersonales lo cual ocurren dentro del entorno del trabajo y las regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

2.2.1.1 Características del clima organizacional

El ambiente organizacional, los cambios temporales en las actitudes de los individuos son evidentes, esto se debe a otros motivos, entre ellos: días de pago, feriados mensuales, bonificaciones, aumentos salariales, despidos y cambios de gerentes. Por ejemplo, cuando los salarios aumentan en general, aumenta el entusiasmo de los trabajadores. Se puede decir que

tienen más ganas de trabajar. Si no se aumentan los salarios y se reduce la plantilla, la situación es al revés.

(Adames, 2015) & (Rodriguez, 1999); se refieren lo cual el Clima Organizacional se caracteriza por:

- Es permanente; manifestar que la empresa conserva un grado de estabilidad en lo laboral algunas veces tiene cambios progresivos.
- Comportamiento de cada empleado se verá afectado durante el ambiente de la institución.
- El clima de la institución afecta la responsabilidad y reconocimiento de los empleados.
- Los empleados cambiarán el entorno laboral de la organización y asimismo afectarán sus propias conductas y actitudes.

- El problema en la organización; es decir como la rotación del empleado y la ausencia, son una alarma de un entorno laboral deficiente en la empresa, los trabajadores pueden ser insatisfechos.

2.2.1.2 Dimensiones del clima organizacional

(Rodriguez D. 2001); comentó El ambiente de una organización es compleja y hay muchas variables involucradas, como el origen social de la organización, las condiciones materiales para llevar a cabo el trabajo, la organización formal de la estructura, el sistema efectivo de valores en la organización, las normas existentes, distribución informal, conjuntos formales e informales, sus valores y normas, opiniones entre miembros de diferentes grupos, supuestos oficiales y otros miembros formales existentes del departamento o del grupo informal, definiciones de metas y resultados, autoridad, estilo de liderazgo etc.

(Bowers & Taylor, 2000); indicaron cinco dimensiones a fin de investigar el Clima Organizacional.

- **Apertura a los cambios tecnológicos:**

Se fundamentó en abrir la gestión a nuevos recursos, lo cual puedan promover el trabajo del personal. Es importante incrementar el rol que deben jugar los empleados como principal motor impulsor del desarrollo organizacional, teniendo en cuenta la comunicación de alto nivel, y proporcionándoles necesidades a nivel desde empresa lo cual corresponden ser compartidas hacia lograr los objetivos propuestos.

- **Recursos humanos:**

Hace referencia a la atención de la dirección al bienestar del personal en el trabajo. Los componentes lo cual complican el trabajo individual no pueden reducirse a una pura motivación financiera, porque solo un aumento de los salarios puede motivar a los trabajadores.

- **Comunicación:**

Se enfoca en la red de comunicación el mismo que se encuentra dentro de la organización y la conveniencia de que los empleados presenten denuncias en la dirección. Las diferentes características de comunicaciones y sus canales de comunicación son fundamentales para un desempeño eficaz.

- **Motivación:**

Son circunstancias las que provocan, que los personales trabajen más o menos intensamente dentro de la organización. Se consigue indicar que este individuo se encuentra motivado, aunque se caracteriza durante una situación de tendencia; cuando se prefiere la dirección del comportamiento ante un determinado objetivo entre todos los demás objetivos posibles. En un punto, esta motivación depende de valores y motivaciones las que el trabajador deriva de su equipo de referencia y de las que se le proporcionan en el entorno laboral.

- **Toma de decisiones:**

Evaluar la investigación con que se cuenta y utilizada en la Toma de Decisiones internas de la Organización y el rol de los trabajadores en este proceso. Algunas personas no prestan atención al papel del líder en la organización, pero la capacidad y las habilidades del líder para guiar y mandar son esenciales para obtener beneficios y competitividad corporativa. En este sentido, abogar por un estilo de liderazgo lo cual tenga en cuenta la colaboración de los empleados en la Toma de Decisiones.

2.2.1.3 Diagnóstico del clima organizacional

El contenido presente, desde el entorno externo requiere que la organización sea competitiva, por lo que se deben tomar medidas que les accedan brindar mejores servicios y / o productos. Hacia lo cual una organización sea competitiva, debe comenzar por mejorar sus procesos de trabajo internamente, porque el éxito dentro de la organización se verá reflejado en el exterior.

(Valdez Rivera, 1998); comentó que esta definición de diagnóstico es un fragmento del proceso de prevención y gestión estratégica. Es una herramienta analítica, lo cual permite a la empresa pasar de una etapa de incertidumbre a otra etapa de entendimiento hacia una correcta gestión; durante otro lado, se trata de un desarrollo de apreciación permanente de la empresa por medio desde los indicadores lo cual permiten la medición de constantes vitales.

(Rodríguez, 1999); El análisis organizacional se define como el desarrollo para medir la efectividad de esta organización a partir de la perspectiva sistemática, o algún proceso de evaluación lo cual se enfoca en un compuesto de variables que poseen relevancia central para comprender, predecir y controlar el Comportamiento Organizacional.

(Hellriegel D. 2004); Según el autor el análisis organizacional se define tal el proceso de evaluar las funciones de una organización, departamento, grupo o empleo para encontrar la causa raíz del problema y las posibles áreas de progreso. Para perfeccionar algo, primero debemos medirlo. Diagnosticar el Clima Organizacional ya que permite comprender la situación de la organización desde todas las dimensiones, una vez que

entendemos el status, podemos tomar medidas para mejorar el entorno hacia el desarrollo de los empleados.

2.2.1.4 La importancia del diagnóstico del Clima Organizacional

(Brunet L, 1987); Mencionó que el clima refleja los valores, creencias y cualidades de los integrantes, lo cual a la vez se transforman en componentes del clima debido a su naturaleza. Por lo tanto, es importante que los administradores puedan investigar y determinar el ambiente de su organización por dos razones:

- Evalúa la fuente de problema, estrés o insatisfacción lo cual conduce a una actitud negativa hacia la organización.
- Empezar y mantener un cambio, indicando al administrador los componentes específicos que orientan su intervención.

2.2.2 Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2011) y (Campbell, 1990); Se menciona que el Desempeño Laboral, es definido a manera de acciones y comportamientos relacionados con la finalidad de la organización, incluidos los comportamientos productivos y anti-productivos de los empleados que son beneficiosos y perjudiciales para los objetivos de la organización, (Chapter, 2012).

(Chiavenato, 2012); Afirmando que el Desempeño Laboral es "la eficiencia laboral de los empleados, es sumamente importante, para que las personas trabajen bien y trabajen satisfactoriamente" (pág. 54). El autor indica que el desempeño en el trabajo se describe a la capacidad de completar de forma rápida y efectiva las tareas asignadas y recibir la capacitación adecuada, brindando así satisfacción laboral a la empresa y los empleados.

(Robbins & Judge, 2013); los siguientes autores mencionan que "El Desempeño Laboral depende de las capacidades mentales o físicas lo cual requieren los trabajadores hacia desempeñar eficazmente sus funciones, por lo que es necesario actualizar sus datos personales".

(Acosta, 2018); El autor menciona que el Desempeño Laboral es el desempeño de los trabajadores en el proceso de realización de tareas. Esta evaluación es una evaluación personal establecida en el empeño personal.

(Castro, 2017); Muestra que el Desempeño Laboral es muy valorado durante los diferentes comportamientos lo cual pueden tener en un determinado período de tiempo por su aporte a la organización. Esto significa que el “Desempeño Laboral” es un valor estimado digno de despidos, es decir, los aportes que hacen los trabajadores. En diferentes momentos se basan en su contribución a la organización Comportamiento en el tiempo.

(Chiavenato, 2010); Se menciona que el desempeño es la conducta que toman los empleados para establecer metas, y establece una estrategia personal para lograr estas metas. De manera similar, se determina que el desempeño del empleado se ve afectado durante los objetivos personales y están sujetos a los objetivos de la organización.

A menudo, el trabajo requiere que los empleados descubran e implementen nuevas tecnologías para lograr resultados. Al organizar la implementación de los objetivos y el comportamiento de los socios, puede lograr los resultados esperados.

(Hordos, 2018); Muestra que el Desempeño Laboral no es solo el grado en lo cual los empleados realizan su trabajo, salvo que también involucra múltiples factores, como el aumento sustancial de valor para la organización al realizar labores al más alto nivel, y cómo se llevan con sus colegas, clientes, y su eficacia en la resolución de dificultades. Es fundamental agregar que el valor agregado que aportan los empleados en su cargo de su desempeño en la organización depende de la efectividad de sus relaciones con otros empleados y de su capacidad para responder de manera efectiva a la adversidad en la organización.

(Laureano, 2007); hace referencia que el Desempeño Laboral de la empresa se encuentra directamente vinculado con la productividad, por lo cual es importante referir con su empleado con el perfil de puesto, a fin de formular de manera efectiva los trabajos y funciones, con el fin de lograr las metas marcadas. Asimismo, define el desempeño como una serie de acciones y comportamientos que toman los colaboradores al completar las tareas y funciones, por lo que los conocimientos y habilidades para el buen desempeño laboral son muy importantes.

(Gibson Ivancevich) y (Donnelly, 2001); Confirmar que el Desempeño Laboral es la consecuencia de las funciones relacionadas con los objetivos organizacionales, como la productividad, eficiencia y efectividad. Por consiguiente, podemos indicar que el “Desempeño Laboral” es un conjunto de

acciones lo cual alcanzan ejecutar a través del logro de resultados y metas, y las estrategias adoptadas por los trabajadores.

2.2.2.1 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 2011); Proponer y desarrollar evaluaciones de desempeño puede traer beneficios a corto, mediano y largo plazo de la organización, jefes y empleados. Al respecto, el autor destaca los beneficios para las organizaciones y las personas.

Beneficios para la organización

- Optimice los niveles de rendimiento.
- Reconozca el desempeño sobresaliente y de bajo rendimiento.
- Identificar oportunidades de desarrollo.
- Ajustar las metas personales en cada área, y estas metas están formadas con las metas de la institución.

- Darse cuenta del compromiso y la satisfacción de los trabajadores con la institución.

Beneficios para el jefe

- Al contar con un sistema estandarizado de base de medición y planificación, una mejor y más objetiva evaluación del desempeño.
- Perfeccionar los estándares de desempeño de los trabajadores.
- Promover una mejor comunicación en medio de los empleados.
- Reducir la rotación de personal.

Beneficios para el trabajador

- Obtenga una comprensión más clara de las expectativas de su superior y de la organización sobre su labor, metas y desempeño.

- Tener en cuenta las características y habilidades de los empleados que integran al equipo de trabajo que más valora la empresa.
- Autoevalúe su desarrollo profesional.
- Motivación y compromiso para hacer lo mejor por la institución.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

- **Reto del trabajo**

(Robbins S., 2005); según el autor señaló que, entre estos factores, según la investigación, se enfatiza el valor de las características del puesto y la naturaleza del puesto, cerca de los principales determinantes del desempeño de los empleados.

- **Sistemas de recompensas justas**

(Newstron, 2011); Según el autor, existen dos tipos de recompensas, externas e internas. Las recompensas externas nos indica que son recompensas

otorgadas por la organización en función del rendimiento y el esfuerzo de los trabajadores.

Los factores intrínsecos son aquellos factores que los empleados experimentan internamente, su sentido de competencia, orgullo y habilidades manuales para hacer un buen trabajo. Este sistema de recompensas debe ser considerado justo por los trabajadores a fin de que estén satisfechos, sin ambigüedades, y deben cumplir con sus expectativas.

- **Condiciones de trabajo justo**

(Salina, 2005); según el presente autor muestra que, al realizar alguna labor, es fundamental proteger siempre la salud física y mental de los empleados y prestar mucha atención a los riesgos para la salud inherentes a la actividad realizada, a fin de realizar su entorno físico. El entorno de trabajo es determinado por las condiciones ambientales: temperatura, ruido e iluminación; condiciones de tiempo (horas de labor, extraordinarias, tiempo de descanso, etc) y condiciones sociales (organización informal, estatus). Lo más relevante es la iluminación en el lugar de trabajo, es decir, la cantidad de luz en el lugar donde se produzca la

actividad dependerá de las tareas visuales lo cual deban realizar los empleados. La luz insuficiente afectará la visión y los nervios.

- **Colegas que brinden apoyo**

(Guillen, 2008); La conducta del superior son los principales determinantes del desempeño laboral. Aunque este vínculo no es simple, el estudio concluyó lo cual los trabajadores con líderes más tolerantes y estimados estaban más satisfechos con sus subordinados que eran indiferentes, autoritarios u hostiles. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, al considerar las preferencias del líder, los individuos son diferentes. Para los empleados con baja autoestima o una posición frustrante, tener un líder comprensivo y tolerante puede ser más importante. Cabe señalar que cuando los empleados están desmotivados y encuentran que su trabajo es desagradable, eligen líderes que no los presionen a fin de mantener altos estándares de ejecución y / o desempeño.

- **Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo**

(Holland); según el autor se realizó investigaciones en esta área, cuyos resultados de investigación muestran que un alto grado de coherencia entre personalidad y ocupación conducirá a un mayor desempeño laboral, porque las personas tendrán suficientes talentos y habilidades para satisfacer sus necesidades laborales. Probablemente esto se base en el hecho de que las personas con suficiente talento podrán desempeñarse mejor en el puesto y lograr un mayor éxito en el trabajo, lo que generará un mejor desempeño laboral.

2.3 Marco Conceptual

1. Clima Organizacional

Es la apreciación lo cual el personal posee las estructuras y procesos que suceden en un ambiente profesional. Está dirigido al propio entorno de trabajo del grupo.

2. Apertura de cambios tecnológicos

Implica la integración de nuevas tecnologías, estructura de uso, nuevas regulaciones y productos tecnológicos existentes.

3. Recursos Humanos

Es el desarrollo de gestión lo cual implica elegir, contratar, capacitar, y mantener a los trabajadores de la organización.

4. Comunicación

Este es el fenómeno básico del vínculo que mantienen los organismos en el equipo. Por medio de la comunicación, las personas o los animales alcanzan investigar sobre su ambiente e intentan dividir con los demás.

5. Motivación

Es la situación interna lo cual activa, guía y conserva el comportamiento de las personas a ejecutar determinadas labores y persistir en ellas incluso lograr cumplir todos los propósitos planteados.

6. Desempeño laboral

Es el desempeño que reflejan los empleados cuando realizan sus actividades designadas.

7. Reto en el trabajo

Se relaciona a un desafío o una acción intelectual lo cual un individuo debe llevar a cabo aplicar a distintos tipos de problemas, ya que necesariamente esta revestida por inconvenientes y complejidades.

8. Sistema de recompensas justas

Incentivos a la unidad organizativa: formar a las personas con el fin de la organización. Recompensas basadas en fórmulas y tablas de recompensas por rendimiento anunciadas previamente.

9. Colegas que brindan el apoyo

La profesión asimismo cubre la obligación de interacción social. La conducta de los superiores es uno de los más importantes determinantes del desempeño.

10. Compatibilidad entre personas y puesto de trabajo

Es la personalidad la que determina el desempeño laboral, porque las personas tendrán suficientes talentos y habilidades para satisfacer sus necesidades de actividad.

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

(Sierra, 2002); El autor menciona que el tipo de investigación como propósito es de tipo aplicativo, durante su finalidad sean básicos y aplicativos, a fin la presente investigación es de modelo aplicativo, según (Vara-Horna, 2010).

3.2. Diseño de investigación

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010); Señalan que el diseño lo cual se aplico es diseño (no experimental – transversal), por relacionarse desde un estudio de datos en un instante dado.

Por consiguiente, nuestro trabajo de investigación es de nivel correlacional lo cual nos permite estudiar la intensidad de agrupación que existe entre ambas variables “Clima Organizacional” y “Desempeño Laboral”.

3.3. Población y muestra

El proyecto de investigación es una población finita de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 2
trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

<i>EDAD</i>	<i>LOCALIDAD</i>	<i>TRABAJADORES</i>
<i>18-60</i>	<i>Lima</i>	<i>113</i>
	<i>Lima</i>	<i>113</i>

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las recolecciones de datos de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

En cuanto al instrumento se aplicó, el cuestionario medido con la escala de Likert.

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

El presente desarrollo de la investigación de datos se empleó en el programa (SPSS).

Hacia el estudio estadístico se estableció la herramienta de análisis del coeficiente alfa de cronbach.

CAPITULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

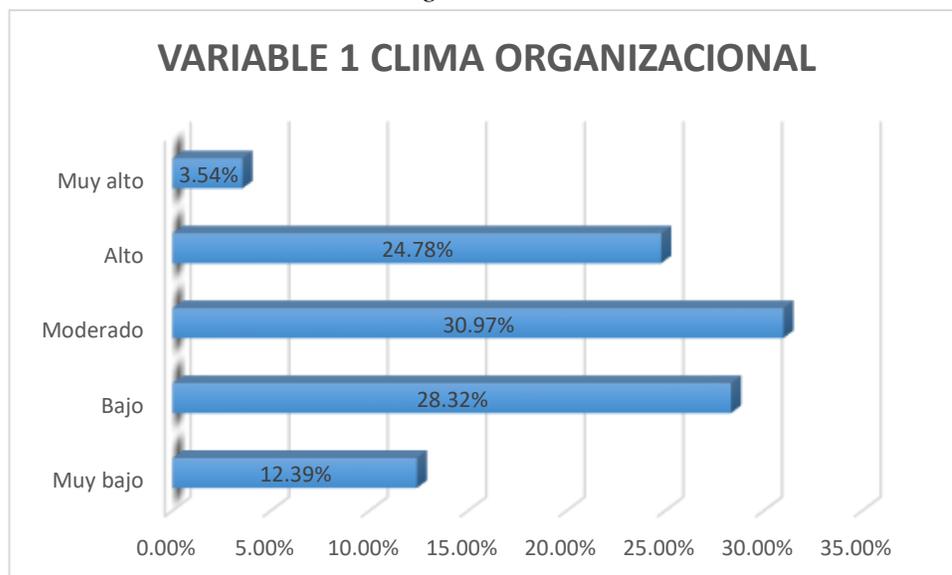
4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones

Tabla 3
Resultados de Variable 1 el clima organizacional.

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	14	12.39%	12.39%	12.39%
Bajo	32	28.32%	28.32%	40.71%
Moderado	35	30.97%	30.97%	71.68%
Alto	28	24.78%	24.78%	96.46%
Muy alto	4	3.54%	3.54%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1
Resultado variable 1 el clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

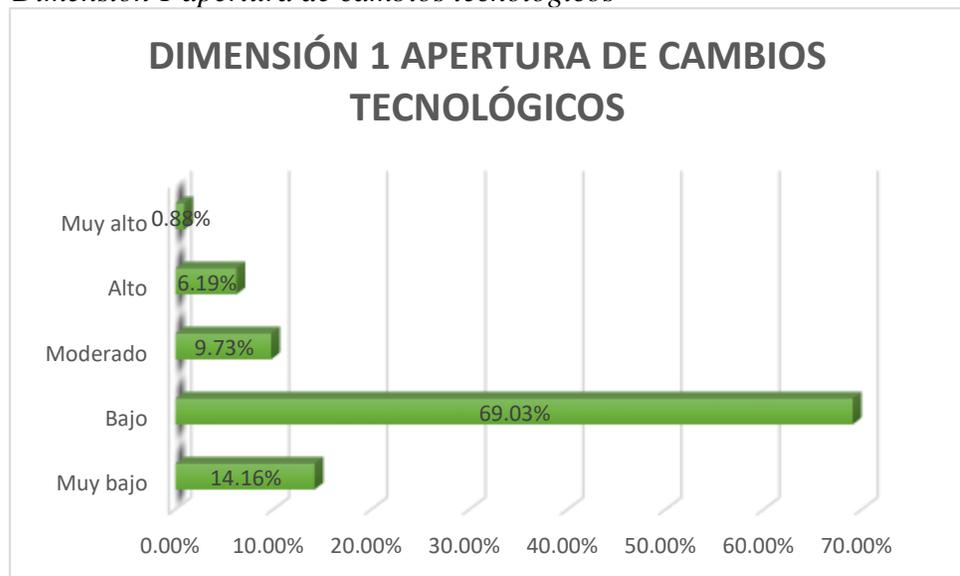
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 3 y gráfico 1; que el 3.54% de los trabajadores sienten que la variable clima organizacional se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 24.78% sienten que se halla en un nivel alto, el 30.97% sienten que se halla en un nivel moderado, el 28.32% sienten que se halla en un nivel bajo y el 12.39% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 4
Dimensión 1 apertura de cambios tecnológicos

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	16	14.16%	14.16%	14.16%
Bajo	78	69.03%	69.03%	83.19%
Moderado	11	9.73%	9.73%	92.92%
Alto	7	6.19%	6.19%	99.12%
Muy alto	1	0.88%	0.88%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2
Dimensión 1 apertura de cambios tecnológicos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

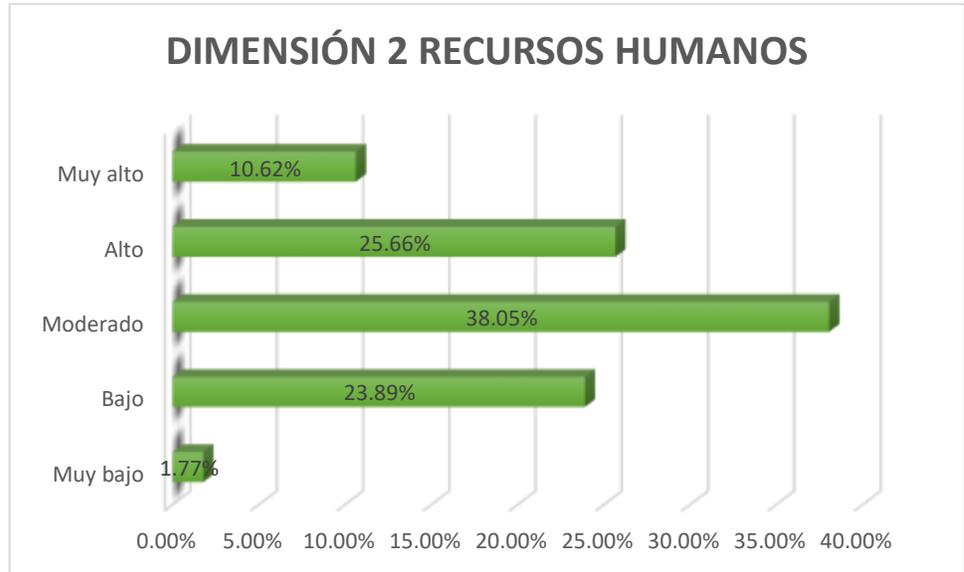
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 4 y gráfico 2; que el 0.88% de los trabajadores sienten que la dimensión apertura de los cambios tecnológicos se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 6.19% sienten que se halla en un nivel alto, el 9.73% sienten que se halla en un nivel moderado, el 69.03% sienten que se halla en un nivel bajo y el 14.16% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 5
Dimensión 2 recursos humanos

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	2	1.77%	1.77%	1.77%
Bajo	27	23.89%	23.89%	25.66%
Moderado	43	38.05%	38.05%	63.72%
Alto	29	25.66%	25.66%	89.38%
Muy alto	12	10.62%	10.62%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3
Dimensión 2 recursos humanos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

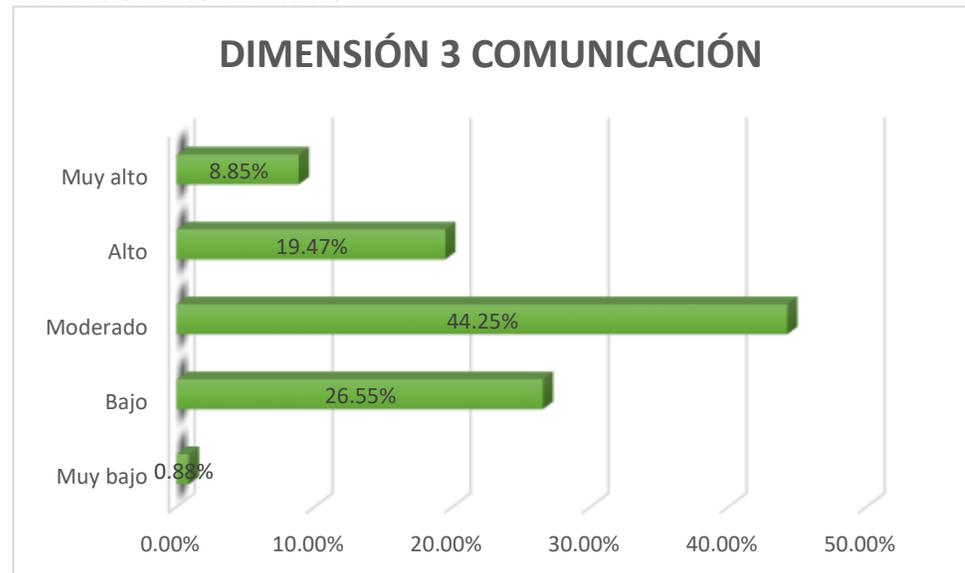
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 5 y gráfico 3; que el 10.62% de los trabajadores sienten que la dimensión recursos humanos se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 25.66% sienten que se halla en un nivel alto, el 38.05% sienten que se halla en un nivel moderado, el 23.89% sienten que se halla en un nivel bajo y el 1.77% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 6
Dimensión 3 comunicación

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	1	0.88%	0.88%	0.88%
Bajo	30	26.55%	26.55%	27.43%
Moderado	50	44.25%	44.25%	71.68%
Alto	22	19.47%	19.47%	91.15%
Muy alto	10	8.85%	8.85%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4
Dimensión 3 comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

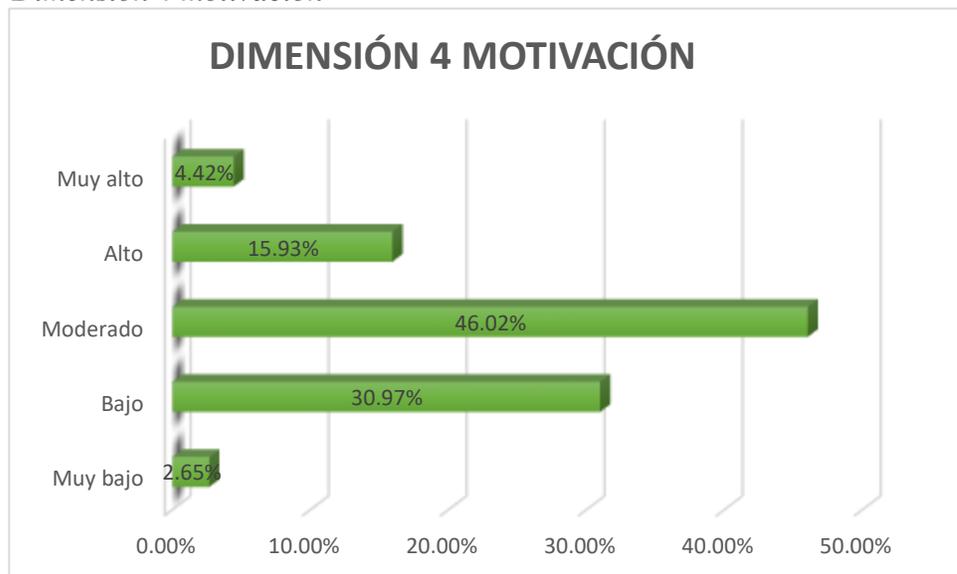
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 6 y gráfico 4; que el 8.85% de los trabajadores sienten que la dimensión comunicación se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 19.47% sienten que se halla en un nivel alto, el 44.25% sienten que se halla en un nivel moderado, el 26.55% sienten que se halla en un nivel bajo y el 0.88% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 7
Dimensión 4 motivación

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	3	2.65%	2.65%	2.65%
Bajo	35	30.97%	30.97%	33.63%
Moderado	52	46.02%	46.02%	79.65%
Alto	18	15.93%	15.93%	95.58%
Muy alto	5	4.42%	4.42%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5
Dimensión 4 motivación



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

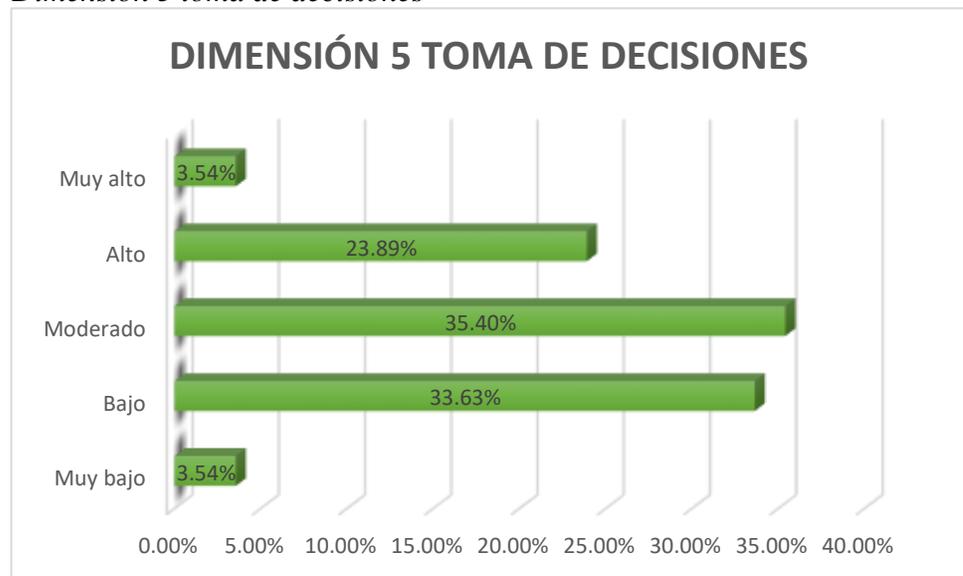
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 7 y gráfico 5; que el 4.42% de los trabajadores sienten que la dimensión motivación se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 15.93% sienten que se halla en un nivel alto, el 46.02% sienten que se halla en un nivel moderado, el 30.97% sienten que se halla en un nivel bajo y el 2.65% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 8
Dimensión 5 toma de decisiones

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	4	3.54%	3.54%	3.54%
Bajo	38	33.63%	33.63%	37.17%
Moderado	40	35.40%	35.40%	72.57%
Alto	27	23.89%	23.89%	96.46%
Muy alto	4	3.54%	3.54%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6
Dimensión 5 toma de decisiones



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

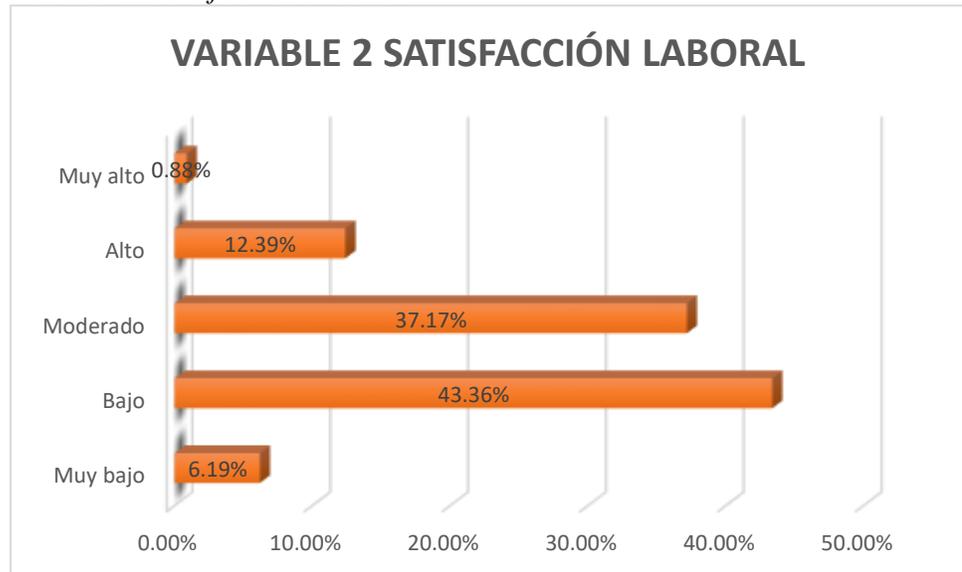
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 8 y gráfico 6; que el 3.54% de los trabajadores sienten que la dimensión toma de decisiones se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 23.89% sienten que se halla en un nivel alto, el 35.40% sienten que se halla en un nivel moderado, el 33.63% sienten que se halla en un nivel bajo y el 3.54% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 9
Variable 2 Satisfacción laboral

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	7	6.19%	6.19%	6.19%
Bajo	49	43.36%	43.36%	49.56%
Moderado	42	37.17%	37.17%	86.73%
Alto	14	12.39%	12.39%	99.12%
Muy alto	1	0.88%	0.88%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7
Variable 2 satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

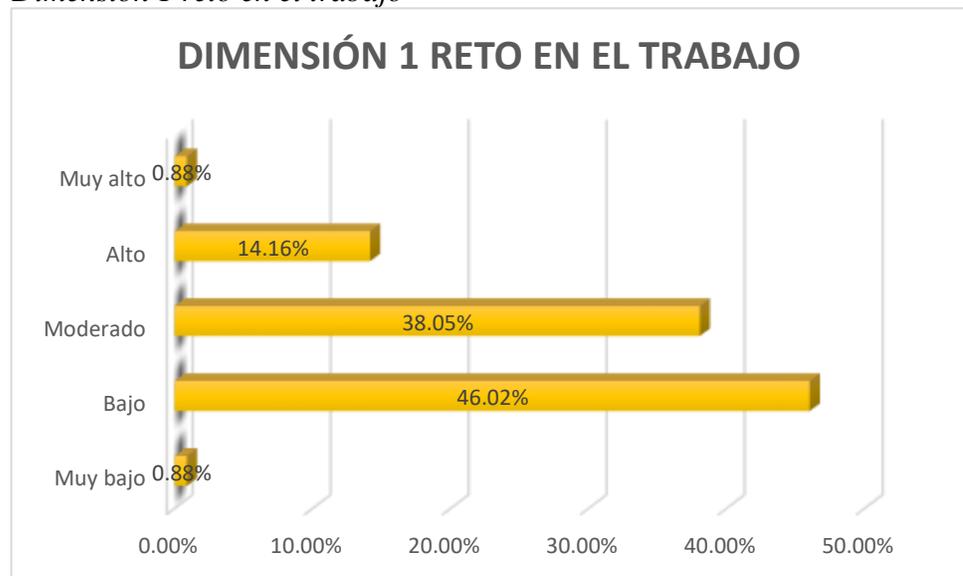
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 9 y gráfico 7; que el 0.88% de los trabajadores sienten que la variable satisfacción laboral se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 12.39% sienten que se halla en un nivel alto, el 37.17% sienten que se halla en un nivel moderado, el 43.36% sienten que se halla en un nivel bajo y el 6.19% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 10
Dimensión 1 reto en el trabajo

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	1	0.88%	0.88%	0.88%
Bajo	52	46.02%	46.02%	46.90%
Moderado	43	38.05%	38.05%	84.96%
Alto	16	14.16%	14.16%	99.12%
Muy alto	1	0.88%	0.88%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8
Dimensión 1 reto en el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

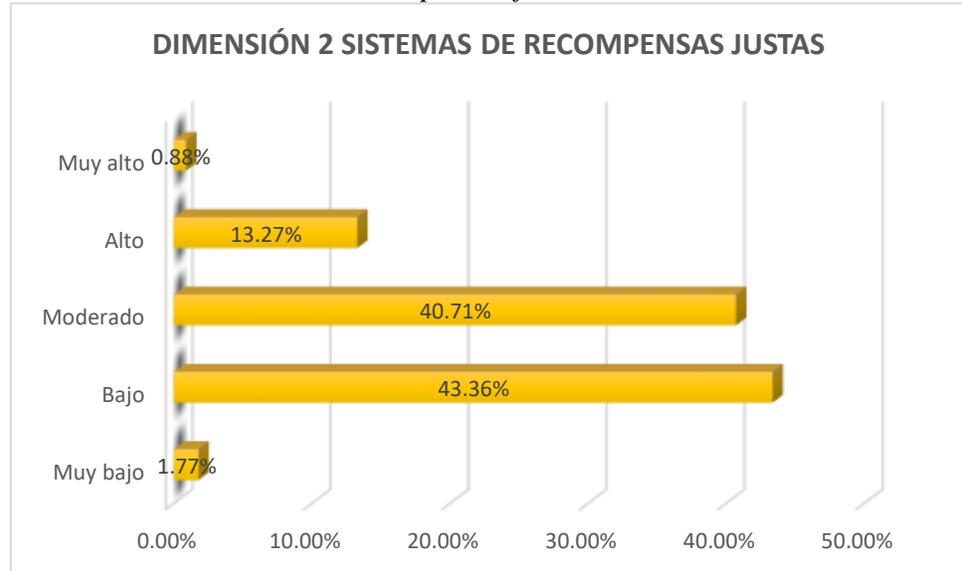
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 10 y gráfico 8; que el 0.88% de los trabajadores sienten que la dimensión de reto en el trabajo se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 14.16% sienten que se halla en un nivel alto, el 38.05% sienten que se halla en un nivel moderado, el 46.02% sienten que se halla en un nivel bajo y el 0.88% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 11
Dimensión 2 sistemas de recompensas justas

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	2	1.77%	1.77%	1.77%
Bajo	49	43.36%	43.36%	45.13%
Moderado	46	40.71%	40.71%	85.84%
Alto	15	13.27%	13.27%	99.12%
Muy alto	1	0.88%	0.88%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9
Dimensión 2 sistemas de recompensas justas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 11 y gráfico 9; que el 0.88% de los trabajadores sienten que la dimensión de sistemas de recompensas se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 13.27% sienten que se halla en un nivel alto, el 40.71% sienten que se halla en un nivel moderado, el 43.36% sienten que se halla en un nivel bajo y el 1.77% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 12

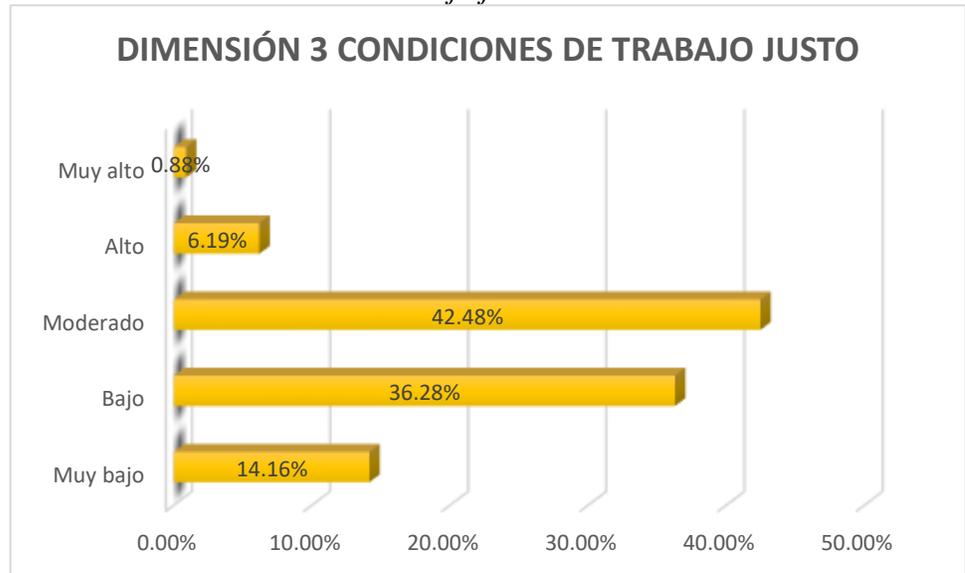
Dimensión 3 condiciones de trabajo justo

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	16	14.16%	14.16%	14.16%
Bajo	41	36.28%	36.28%	50.44%
Moderado	48	42.48%	42.48%	92.92%
Alto	7	6.19%	6.19%	99.12%
Muy alto	1	0.88%	0.88%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

Dimensión 3 condiciones de trabajo justo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

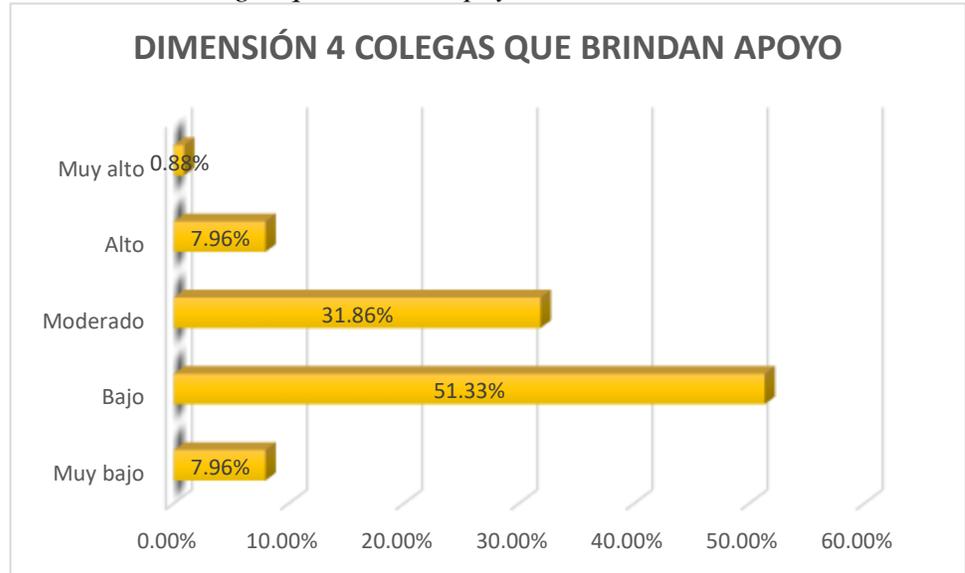
Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 12 y gráfico 10; que el 0.88% de los trabajadores sienten que la dimensión de condiciones de trabajo justo se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 6.19% sienten que se halla en un nivel alto, el 42.48% sienten que se halla en un nivel moderado, el 36.28% sienten que se halla en un nivel bajo y el 14.16% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 13
Dimensión 4 colegas que brindan apoyo

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	9	7.96%	7.96%	7.96%
Bajo	58	51.33%	51.33%	59.29%
Moderado	36	31.86%	31.86%	91.15%
Alto	9	7.96%	7.96%	99.12%
Muy alto	1	0.88%	0.88%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11
Dimensión 4 colegas que brindan apoyo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 13 y gráfico 11; que el 0.88% de los trabajadores sienten que la dimensión de colegas que brindan apoyo se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 7.96% sienten que se halla en un nivel alto, el 31.86% sienten que se halla en un nivel moderado, el 51.33% sienten que se halla en un nivel bajo y el 7.96% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

Tabla 14

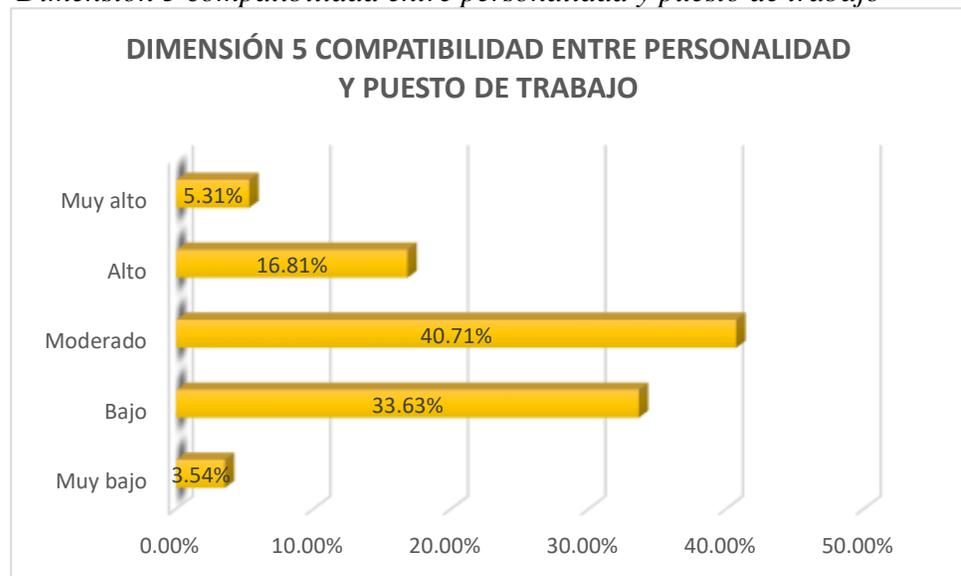
Dimensión 5 compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy bajo	4	3.54%	3.54%	3.54%
Bajo	38	33.63%	33.63%	37.17%
Moderado	46	40.71%	40.71%	77.88%
Alto	19	16.81%	16.81%	94.69%
Muy alto	6	5.31%	5.31%	100.00%
total	113	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

Dimensión 5 compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Siendo un total de 113 trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima se puede evidenciar en la tabla 14 y gráfico 12; que el 5.31% de los trabajadores sienten que la dimensión de colegas que brindan apoyo se halla en un nivel muy alto, por otro lado el 16.81% sienten que se halla en un nivel alto, el 40.71% sienten que se halla en un nivel moderado, el 33.63% sienten que se halla en un nivel bajo y el 3.54% sienten que se halla en un nivel muy bajo según detallan los trabajadores del 12^a juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- H_1 Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.
- H_0 No existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Es necesario aplicar el Rho Spearman para ver los resultados de la hipótesis general y posteriormente las hipótesis específicas.

Tabla 15
Correlación del clima organizacional y satisfacción laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Rho	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,276"
		N	113
Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,276"
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	113

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla n°15, se comprende que el p- valor = 0.003 (sig. bilateral) siendo este menor al valor 0.05; por lo cual se procede a oponerse a la hipótesis nula y se procede admitir la hipótesis alterna, y se llega a la deducción que, si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H₁ Existe relación entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.
- H₀ No existe relación entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Tabla 16

Correlación apertura de cambios tecnológicos y satisfacción laboral.

			Apertura de cambios tecnológicos	Satisfacción laboral
Rho	Apertura de cambios tecnológicos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,242"
		N	113	113
Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,242"	1,000
		N	113	113

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla n°16, se comprende que el p- valor = 0.002 (sig. bilateral) siendo este menor al valor 0.05; por lo cual se procede a oponerse a la hipótesis nula y se procede admitir la hipótesis alterna, y se llega a la deducción que, si existe relación entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

- H_1 Existe relación entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- H_0 No existe relación entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Tabla 17
Correlación recursos humanos y satisfacción laboral.

		Recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,196"
Spearman	Satisfacción laboral	N	113
		Coeficiente de correlación	,196"
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	113

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla n°17, se comprende que el p- valor = 0.003 (sig. bilateral) siendo este menor al valor 0.05; por lo cual se procede a oponerse a la hipótesis nula y se procede admitir la hipótesis alterna, y se llega a la deducción que, si existe relación entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

4.2.4. Hipótesis Especifica 3

- H₁ Existe relación entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.
- H₀ No existe relación entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Tabla 18
Correlación comunicación y satisfacción laboral.

			Comunicación	Satisfacción laboral
Rho	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,174"
		Sig. (bilateral)		0,004
Spearman	Satisfacción laboral	N	113	113
		Coeficiente de correlación	,174"	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	113	113

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla n°18, se comprende que el p- valor = 0.004 (sig. bilateral) siendo este menor al valor 0.05; por lo cual se procede a oponerse a la hipótesis nula y se procede admitir la hipótesis alterna, y se llega a la deducción que, si existe entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

4.2.5. Hipótesis Especifica 4

- H₁ Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

- H₀ No existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Tabla 19

Correlación motivación y satisfacción laboral.

		Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,188"
	Sig. (bilateral)		0,003
Rho	N	113	113
Spearman	Coeficiente de correlación	,188"	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	
Satisfacción laboral	N	113	113

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla n°19, se comprende que el p- valor = 0.003 (sig. bilateral) siendo este menor al valor 0.05; por lo cual se procede a oponerse a la hipótesis nula y se procede admitir la hipótesis alterna, y se llega a la deducción que, si existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

4.2.6. Hipótesis Especifica 5

- H₁ Existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.
- H₀ No existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

Tabla 20
Correlación toma de decisiones y satisfacción laboral.

			Toma de decisiones	Satisfacción laboral
Rho	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,168"
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	113	113
Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,168"	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	113	113

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla n°19, se comprende que el p- valor = 0.002 (sig. bilateral) siendo este menor al valor 0.05; por lo cual se procede a oponerse a la hipótesis nula y se procede admitir la hipótesis alterna, y se llega a la deducción que, si existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020.

4.3. **Discusión de resultados**

En otras investigaciones se llegan a similares conclusiones de investigación como corresponde al tema del clima organizacional como actividad para mejorar el desarrollo empresarial llega a la conclusión que tomando en cuenta las dimensiones del clima organizacional si se puede estandarizar la percepción de los trabajadores y no crear un ambiente complejo con opiniones y percepciones diferentes que generan problemas en media o largo plazo en la organización, el clima organizacional permite estandarizar comportamientos y afianzar los objetivos organizacionales.

En una discusión de resultados en la región Moquegua se puede evidenciar que los comportamientos organizacionales en el Gobierno Regional de Moquegua cuentan con un nivel moderado respecto a la satisfacción laboral y el clima organizacional a lo cual lleva una alta relación y positiva en lo que refiere las variables de estudio.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020; según se muestra el cómputo del coeficiente de correlación Rho Spearman ,276 establece la relación entre ambas variables, pero es bajo según la tabla de valor de Rho Spearman.
- Existe relación entre la apertura de cambios tecnológicos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020; según se muestra el cómputo del coeficiente de correlación Rho Spearman ,242 establece la relación entre dimensión y variable, pero es bajo según la tabla de valor de Rho Spearman.

- Existe relación entre los recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020; según se muestra el cómputo del coeficiente de correlación Rho Spearman ,196 establece la relación entre dimensión y variable, pero es muy bajo según la tabla de valor de Rho Spearman.
- Existe relación entre la comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020; según se muestra el cómputo del coeficiente de correlación Rho Spearman ,174 establece la relación entre dimensión y variable, pero es muy bajo según la tabla de valor de Rho Spearman.
- Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020; según se muestra el cómputo del coeficiente de correlación Rho Spearman ,188 establece la relación entre dimensión y variable, pero es muy bajo según la tabla de valor de Rho Spearman.

- Existe relación entre la toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del 12° juzgado contencioso administrativo de la corte superior de justicia de Lima, 2020; según se muestra el cómputo del coeficiente de correlación Rho Spearman ,168 establece la relación entre dimensión y variable, pero es muy bajo según la tabla de valor de Rho Spearman.

5.1. Recomendaciones

- Es necesario considerar trimestralmente la evolución del clima organizacional y la satisfacción laboral en la organización, debido que es importante analizar las necesidades de los trabajadores para de esa manera mejorar en la organización y crear un ambiente de beneficio entro organización y trabajador.
- Es necesario considerar presupuesto exclusivamente para programar talleres y capacitaciones para fortalecer los conocimientos y el trabajo en equipo para fortalecer el clima organizacional y mejorar los resultados que desea la organización en un periodo determinado.
- Es necesario analizar la organización por medio del área de los recursos humanos y saber más de la parte profesional y personal de cada uno de los trabajadores con la finalidad de prestar atención como organización en las necesidades de los trabajadores.

- Es necesario mejorar los canales de comunicación y permitir a la organización estar más cerca de los trabajadores con la finalidad de generar esa preocupación por las dificultades que tenga el personal.
- Es necesario generar más recompensas y retribuciones en la organización para motivar a mejorar el desempeño de los trabajadores y crear un ambiente de competitividad sana.
- Es necesario implementar equipos de trabajo para solucionar problemas de la organización y de esa manera fomentar la interacción de los trabajadores en decisiones importantes que deba tomar la organización en alguna etapa de su creación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adames, G. (2015). El liderazgo como enfoque de mejora en el clima organizacional. BOGOTA.
- Bowers, & Taylor. (2000). 5 dimensiones de la Universidad Michigan.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnostico y Consecuencias. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ta ed.). Colombia: Colombia Edita.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración (7ma ed.). Mexico: Mc Graw Hill D. F.
- Chiavenato, I., & Colbs. (2001). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Domínguez, L. R., Sánchez, J. A., & Torres, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad.
- Gary Dessler. (1993). Organización y Administración. México: Prentice Hall Interamericana.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donelly, J. (2001). Las organizaciones: comportamiento, estructura y proceso. Chile: McGraw Interamericana.
- Guillen, N. (2008). La Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional.
- Hellriegel, D. (2004). Comportamiento Organizacional (10 ma ed.). México.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Mendez Alvarez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia, Bogota. El IMCOC: Un metodo de analisis para su intervencion Centro. Colombia. Bogota: Universidad del Rosario
- Newstron, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo (12va ed.). Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Robbins , S., & Coulter, M. (2005). Administracion. Mexico: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Mexico: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2005). Administracion. Mexico: Pearson Educacion.
- Rodriguez, D. (2001). Diagnostico Organizacional. Mexico.
- Sierra, R. (2002). Tesis doctorales y trabajos de investigacion cientifica: metodologia general de su elaboracion y documentacion (5ta ed.). España: Paraninfo Editorial SA.
- Valdez Rivera, S. (1998). Diagnostico Empresarial. Metodo para Identificar, Resolver y Controlar Problemas en las Empresas. Mexico: Trillas.
- Vara - Horna, A. (2010). ¿Como hacer una Tesis en Ciencias Empresariales? (2da ed.). Lima: Universidad San Martin de Porres.

ANEXOS

ANEXO N °1 Clima Organizacional

Nº	CLIMA ORGANIZACIONAL	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
1	¿Esta institución cuenta con equipos necesarios para cumplir con su trabajo (computadoras, impresoras, etc.)?					
2	¿En esta institución cada cuanto tiempo les brinda capacitación, para el manejo de equipos?					
3	¿Los jefes de su institución tienen suficientes conocimientos sobre la labor que desempeñan?					
4	¿Los jefes de su institución saben compartir y transmitir conocimientos?					
5	¿Cuándo tiene un problema, el su institución muestra sincero interés por solucionarlo?					
6	¿En su institución, su jefe sabe escuchar a los subordinados?					
7	¿En su institución, su jefe se interesa por su problema laboral?					
8	¿En su institución, su jefe siempre está disponible cuando se le necesita?					
9	¿Cuándo esta institución, promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple?					
10	¿Los trabajadores de esta institución le comunican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios?					
11	¿La comunicación es clara y franca en todos los niveles del mando?					
12	¿Mis criterios son escuchados en la sección donde trabajo?					
13	¿Considero que hay una buena comunicación en la sección de trabajo?					
14	¿El pago por mi trabajo cubre todas sus necesidades que requiere?					
15	¿En esta institución, le reconocen cuando cumpla satisfactoriamente mis tareas?					
16	¿En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
17	¿En esta institución, estás dispuesto a trabajar tan duro como sea necesario para lograr el éxito?					
18	¿Le gusta trabajar en esta institución?					
19	¿En esta institución, se desarrollan procesos participativos y democráticos?					
20	¿Tengo autonomía para organizar mi propio trabajo?					
21	¿En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
22	¿Lo más importante en esta institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?					

ANEXO N °2 Desempeño Laboral

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
1	¿Esta institución, proporcionan atención individualizada?					
2	¿Esta institución, cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada?					
3	¿Esta institución, se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?					
4	¿Los trabajadores de esta institución, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?					
5	¿Los trabajadores de esta institución, tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?					
6	¿Esta institución tiene sus horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes?					
7	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?					
8	¿Los trabajadores de esta institución, comprenden sus necesidades específicas?					
9	¿Esta institución que labora, cuando promete hacer algo es una fecha determinada, lo cumple?					
10	¿Esta institución, a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo?					
11	¿Esta institución, cuenta con equipamiento de aspecto moderno?					
12	¿Las instalaciones físicas de esta institución son visualmente atractivas?					
13	¿En esta institución, el material asociado con el servicio (como folletos o los comunicados) es visualmente atractivo?					
14	¿Los trabajadores de esta institución, le comunican con exactitud cuándo se llevaran a cabo los servicios?					
15	¿Los trabajadores de esta institución tienen buena presencia?					
16	¿En esta institución se, lleva a cabo un servicio de primera?					
17	¿Los trabajadores de esta institución, le proporcionan un servicio rápido?					
18	¿Los trabajadores de esta institución, siempre están dispuestos a ayudarle?					
19	¿El comportamiento de los empleados de esta institución, le inspiran confianza?					
20	¿Los trabajadores de esta institución, suelen ser corteses con usted?					
21	¿Cuándo tiene un problema, su institución muestra interés sincero por solucionarlo?					
22	¿Esta institución, pone énfasis en unos registros exentos de errores?					