



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN EL JUZGADO DE  
LETRAS DE LA NIÑEZ DE LA SECCIÓN JUDICIAL DE SAN**

**PEDRO SULA**

**SUSTENTADO POR:**

**SANDRA CAROLINA SANCHEZ MERCADO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.**

**JULIO, 2023**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN EL JUZGADO  
DE LETRAS DE LA NIÑEZ DE LA SECCIÓN JUDICIAL DE  
SAN PEDRO SULA**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**MIRNA ISABEL RIVERA GARCIA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**GABRIELA HUNG MEJIA**

**SONIA DELMY GUZMAN GUTIERREZ**

**LISSETE MARLENY CARCAMO SAUCEDA**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2023

Sandra Carolina Sánchez Mercado

Todos los derechos son reservados.



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN EL JUZGADO DE  
LETRAS DE LA NIÑEZ DE LA SECCIÓN JUDICIAL DE SAN  
PEDRO SULA**

**SANDRA CAROLINA SANCHEZ MERCADO**

**Resumen**

El presente proyecto de Investigación, tiene como objetivo investigar el clima laboral del Juzgado de Letras de la Niñez, de la Sección Judicial de San Pedro Sula, partiendo de la premisa del impacto que tiene éste dentro de los colaboradores y que interviene en la motivación de éstos y que tiene incidencia en la productividad de la misma. Se pretende realizar un diagnóstico del clima laboral para investigar cuales son los factores que influyen en el clima laboral, evaluar la percepción que tienen los colaboradores respecto del clima actual y así poder determinar la necesidad de diseñar un plan de mejora que proporcione la implementación de estrategias que lleven a promover un entorno laboral saludable y satisfactorio para así mejorar la calidad de vida actual de los colaboradores del Juzgado.

**Palabras claves: Clima laboral, Juzgado, diagnóstico, percepción, mejora.**



**GRADUATE SCHOOL**

**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN EL JUZGADO DE  
LETRAS DE LA NIÑEZ DE LA SECCIÓN JUDICIAL DE SAN  
PEDRO SULA**

**SANDRA CAROLINA SANCHEZ MERCADO**

**Abstract**

The objective of this research project is to investigate the working environment of the Court of First Instances for Children, of the Judicial Section of San Pedro Sula, starting from the premise of the impact that this has on the collaborators and that it intervenes in the motivation of these and that has an impact on its productivity. It is intended to carry out a diagnosis of the work environment to investigate what are the factors that influence the work environment, evaluate the perception that employees have regarding the current climate and thus be able to determine the need to design an improvement plan that provides the implementation of strategies that lead to promote a healthy and satisfactory work environment in order to improve the current quality of life of the employees of the Court.

**Keywords: Work environment, Court, diagnosis, perception, improvement.**

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios, quién es el que me ha dado la sabiduría y la fuerza para alcanzar cada meta. A mi esposo e hijos por su comprensión, su apoyo incondicional y sacrificios durante el proceso de formación, y quienes han sido mi motivación y fuente de inspiración a lo largo de este camino. A mis padres quienes me han inculcado valores, disciplina y también brindado su amor y aliento para que pueda lograr mis metas. A mis hermanos quienes siempre me demuestran su amor con sus ánimos y motivación para seguir adelante. A mi amiga y hermana del corazón: Gaby, que ahora es mi ángel en el cielo y que siempre creyó en que lograría esta meta y todo lo que me propusiera.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi hermano Héctor Eduardo Sánchez Mercado, por su valioso apoyo tecnológico. Sus habilidades y conocimientos en esta área fueron fundamentales para que se pudieran superar los desafíos tecnológicos que surgieron en el camino.

A la Abogada Alexa Melissa Cubero Rivas, Coordinadora del Juzgado de Letras de la Niñez de la ciudad de San Pedro Sula, por la oportunidad brindada para poder llevar a cabo esta investigación en el Juzgado. Su confianza y colaboración han sido importantes para el logro de este proyecto de investigación.

A la Máster Mirna Isabel Rivera García por su apoyo y asesoría metodológica, su conocimiento y asistencia han sido importantes para el logro de éste Proyecto de Graduación.

A mi amiga Jenny Mabel Molina por su apoyo incondicional, sus consejos y ánimos durante todo mi proceso de formación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
ÍNDICE DE TABLAS .....	13
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.1 INTRODUCCIÓN .....	14
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	14
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	16
1.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	16
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	18
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN .....	18
2.2.1. EL CLIMA LABORAL .....	18
2.2.2 ENFOQUES EN EL ESTUDIOS DEL CLIMA LABORAL .....	20
2.2.3 FACTORES INTERVINIENTES EN EL CLIMA LABORAL .....	21
2.2.4 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL .....	22
2.2.5 TIPOS DE CLIMA LABORAL.....	23
2.2.6 IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL.....	24
2.2.7 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL .....	24
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	25
2.4 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS.....	26
2.5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....	27
2.6 MARCO LEGAL .....	27
2.6.1. CÓDIGO DEL TRABAJO VIGENTE EN HONDURAS.....	27
2.6.2. LEY DE LA CARRERA JUDICIAL Y SU REGLAMENTO .....	28

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	29
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	29
3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA .....	29
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	30
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	30
3.1.4 HIPÓTESIS .....	31
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS .....	32
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.3.1. POBLACIÓN .....	32
3.3.2 MUESTRA.....	33
3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO.....	33
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....	33
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	35
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	35
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS .....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	36
4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	36
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS .....	36
4.2.1. ENCUESTA AL PERSONAL .....	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
5.1 CONCLUSIONES .....	46
5.2 RECOMENDACIONES .....	47
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	48
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	48
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	48
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA .....	48
6.3.1. OBJETIVO DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	48
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO .....	49
6.5 MEDIDAS DE CONTROL .....	50
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO .....	51
6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA .....	53

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS .....	58
Anexo 1 Encuesta.....	58
Anexo 2 Carta de Autorización.....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Esquema de Variables de estudio .....	30
Gráfico 2 Género.....	37
Gráfico 3 Rango de edad.....	37
Gráfico 4 Antigüedad laboral.....	38
Gráfico 5 Grado académico .....	38
Gráfico 6 Líneas de mando .....	39
Gráfico 7 Motivación .....	40
Gráfico 8 Comunicación .....	41
Gráfico 9 Toma de decisiones.....	42
Gráfico 10 Innovación .....	43
Gráfico 11 Trabajo de Equipo.....	44
Gráfico 12 Liderazgo .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz metodológica.....	29
Tabla 2 Matriz validadora de cuestionario .....	34
Tabla 3 Cronograma de Actividades .....	51
Tabla 4 Presupuesto de recursos.....	51
Tabla 5 Presupuesto capacitaciones .....	52
Tabla 6 Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta .....	53

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 INTRODUCCIÓN**

El clima laboral tiene mucha relevancia dentro de una organización, ya que éste desempeña un papel importante que se ve reflejado en el comportamiento y consecuentemente en el desempeño de sus colaboradores. Si una organización cuenta con un ambiente laboral cómodo y libre de tensiones, esto hace que la comunicación sea fácil y asimismo impacta en la relación entre los miembros de la misma, ya que haciendo la comunicación fácil se genera un ambiente de confianza y motivación, mejorando así la productividad y reduciendo el absentismo laboral.

Con la presente investigación se pretende evaluar el clima laboral del Juzgado de Letras de la Niñez de la ciudad de San Pedro Sula, partiendo de la premisa que el recurso humano con el que cuenta tiene un factor determinante y agrega valor en el servicio que éste ente Judicial brinda a los usuarios que acuden a la misma; y tomando en consideración de que en la medida que se tenga un clima laboral adecuado se puede contar con un personal altamente motivado, productivo y con un alto compromiso en el desempeño de sus funciones, se aporta en gran medida al cumplimiento de los objetivos que se tengan como entidad judicial.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

El origen de la preocupación por el clima laboral se remonta en los principios de la corriente cognitiva en psicología. Preocupación que dio inicio de la manifestación que las personas perciben de diferentes formas el contexto laboral en el que se desenvuelven, y que estas percepciones influyen de manera significativa en su comportamiento en la organización. La importancia de poder conocer el clima laboral ha sido un tema de creciente interés y el cual se remonta hasta nuestros días, razón por la que ha pasado a convertirse en un componente de mucha importancia estratégica dentro de las organizaciones.

El clima laboral se refiere a los diferentes escenarios que existen en una organización cuando se desarrolla un trabajo. Se puede entender como el conjunto de percepciones y sentimientos que los colaboradores tienen sobre su ambiente laboral. El clima laboral tiene influencia de algunos factores, dentro de los cuales podemos mencionar, la comunicación interna, el liderazgo, la cultura

organizacional, y las relaciones interpersonales. De ahí que la situación actual del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula es desconocida por sus líderes, y se justifica la necesidad de llevar a cabo una investigación al respecto.

Un clima laboral positivo dentro de una organización tiene relevancia, ya que puede propiciar un ambiente de confianza en los colaboradores, y puede permitir paralelamente que se obtenga una máxima efectividad de éstos en el desempeño de sus funciones.

Hablamos del clima laboral dentro de una organización cuando: "hacemos referencia a las cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, siendo percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Por lo tanto, se establece así que el concepto de clima es una vivencia real subjetiva dependiente de las percepciones y valoraciones individuales".- (Guil & Gestoso, 2000, p. 166)

Según el estudio de Schneider, Ehrhart y Macey (2013), "el clima laboral se asocia con la calidad del servicio al cliente, ya que un clima positivo promueve comportamientos de servicio más proactivos y satisfactorios" (Pedraza, 2020)

Idalberto (Chiavenato, 2011), hace referencia que el clima laboral está vinculado con el ambiente interno de los miembros de la organización y al grado de motivación que existe en los mismos, en su libro Administración de los Recursos Humanos afirma:

“El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (huelgas o manifestaciones, etc.)”(Chiavenato, 2011, p. 67)

(Chiavenato, 2011), continúa explicando que el concepto de clima laboral comprende un conjunto amplio de lo que es la influencia que tiene el ambiente en la motivación de los colaboradores. Es decir, que el clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en un comportamiento.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la situación actual del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula?

### **1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

1. Realizar un diagnóstico del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Investigar los factores que influyen en el clima laboral del Juzgado de letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

2. Evaluar las percepciones de los colaboradores sobre el clima laboral actual en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

3. Identificar si es necesario diseñar un plan de mejora del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

### **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La justificación del problema objeto de la presente investigación se puede fundamentar en los siguientes criterios para evaluar su importancia potencial:

**Conveniencia:** Esta investigación es conveniente, porque el clima laboral es un factor importante que influye en el bienestar y rendimiento de los colaboradores. Además, en el caso

específico del Juzgado de Letras de la Niñez, un ambiente laboral negativo puede afectar la calidad de atención y servicios que se brindan en éste ente judicial.

**Relevancia social:** La relevancia social de esta investigación se basa en la importancia del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula en la sociedad, ya que estos son los encargados de atender y resolver todo lo referente a la Materia de la Niñez y la Adolescencia en base a los principios establecidos en el Código de la Niñez y la Adolescencia, Constitución de la República y la Convención sobre los Derechos del Niño. Por lo tanto, la calidad del servicio que se brinda a la comunidad es crucial, y el clima laboral influye significativamente en esto.

**Implicaciones prácticas:** Esta investigación tiene implicaciones prácticas en términos de identificar los problemas específicos que afectan el clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula, lo que permitirá elaborar un plan de mejora para abordarlos y mejorar el bienestar de los colaboradores y la calidad del servicio que se brinda a la comunidad.

**Valor teórico:** Esta investigación tiene valor teórico, debido a que sus resultados van a contribuir a poder conocer el clima laboral existente en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula y visualizar cómo afecta el desempeño de los colaboradores y la calidad del servicio. Además, permitirá investigar las posibles relaciones entre los factores del clima laboral y los resultados obtenidos en la atención y resolución en los asuntos que ahí se ventilan referentes a situaciones de materia de la Niñez y la Adolescencia.

**Utilidad metodológica:** La presente investigación tiene utilidad metodológica, se utilizará una metodología descriptiva para recopilar datos, lo que permitirá una comprensión detallada de la situación actual del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula. Además, los resultados obtenidos podrán ser útiles para futuras investigaciones y para la elaboración de políticas y programas que busquen mejorar el clima laboral en otros contextos similares.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

Cuando una organización se permite conocer del clima de ella, le permite realizar intervenciones eficaces a nivel de estructuras organizacionales, planificación estratégica, planificación de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejoras en los sistemas comunicacionales y en el ambiente físico, así como también mejoras en los procesos productivos y en los sistemas de retribuciones, etc.

"El clima laboral se refiere a las percepciones colectivas de los empleados sobre las características del entorno de trabajo, incluyendo el liderazgo, la comunicación, las políticas y prácticas organizacionales. Estas percepciones influyen en el bienestar, satisfacción y comportamiento de los empleados en la organización." (Schneider & Barbera, 2014)

"El clima laboral refleja la calidad del ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los empleados, así como las políticas y prácticas organizacionales." (Mora, 2015, p. 74)

Asimismo, cuando se habla de un clima en la organización, (Guil & Gestoso, 2000) afirman que "hacemos referencia a las cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, siendo percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Por lo tanto, se establece así que el concepto de clima es una vivencia real subjetiva dependiente de las percepciones y valoraciones individuales". (Guil & Gestoso, 2000, p. 166)

### **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

#### **2.2.1. EL CLIMA LABORAL**

Gestoso (2000) indica que "el clima laboral es considerado como un fenómeno que media entre factores del sistema organizacional, los que se manifiestan en un comportamiento que afecta a la organización: la productividad, satisfacción, rotación, entre otros." (Guil & Gestoso, 2000)

Litwin, G. H. y Stringer, R. A., (1968), enuncian sobre el clima laboral a modo que son "las

percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre las políticas, procedimientos y prácticas de la organización”

La definición de clima está compuesta por un grupo de variables que en conjunto brindan una visión global de la institución, Galarsi & Marrau, (2007) mencionan que debido a las muchas dimensiones, se ha de considerar que el clima de una institución constituye la “personalidad” de ésta, ya que, así como las características personales de un individuo definen su personalidad, el clima de una institución se compone a partir de un conjunto de características, que surgen a partir de las actividades diarias de la institución.

“James y Jones (1974) apuestan por una definición en la que el clima laboral no puede entenderse sin una referencia expresa al que puede denominarse clima psicológico, que se encuentra definido en clara conexión con las conductas y las motivaciones de los trabajadores y que, según la interpretación que de estos autores hacemos, alude a los comportamientos objetivos de los individuos.” (Ángel Olaz, s. f., p. 4)

Otros autores como Dessler (1979) conciben el clima como las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos (estructura y recompensas), de recursos humanos (consideración y apoyo) y culturales (apertura), es decir, una amalgama de aspectos que interactúan entre sí y que construyen el significado inicial otorgado al clima. De nuevo y moviéndonos en el terreno de las sensaciones y de la interpretación subjetiva, Peiró (1995) indica que el clima organizacional está conectado con ese mundo dominado por las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, motivo por el que desde nuestra apreciación personal no siempre la valoración es coincidente en todos y cada uno de los miembros de la organización. (Ángel José Olaz Capitán, Pilar Ortiz García, 2022)

Reichers y Schneider (1990) aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

Según Robbins (1990) puede ser “medida” en grados de temperatura, la cultura permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

Silva (1996) define tres coordenadas en su intento por definir el significado del clima laboral en atención a sus principales protagonistas: La persona, los grupos y la organización, testigo que Olaz (2009: a; 2009: b) recoge y amplía en sus formulaciones teóricas vinculándolo a las competencias profesionales con valor de mercado.

Este patrón puede introducir aspectos como la integridad, actividades en equipo, prevenir problemas, organizar el tiempo efectivamente, apoyar la confianza, la colaboración y dominar su inteligencia emocional (Robbins, 1999).

Luego los autores Morse y Reimer en 1956, dieron a conocer una investigación realizada en cuatro segmentos de una empresa considerada grande que estudiaba el efecto que tiene la involucración de cada colaborador en el proceso de toma de decisiones, notando que en la no participación de los trabajadores solía haber una masiva disminución de la lealtad, interés y compromiso con el desempeño de las actividades por parte de los empleados.

Tagiuri (1968) y Pace (1968) coinciden en indicar que el clima laboral es sobre todo un “atributo” del medio ambiente de una empresa u organización, que la pueden llegar a experimentar los colaboradores de la organización y puede también a llegar a influenciar la conducta de estos, es decir, que los valores y costumbres que conforman cada diferente cultura tiene su participación notoria en los comportamientos que toman los colaboradores y las acciones que realizan.

Brunet, (1987) señala que el clima laboral refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros y que, debido a su especial naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima.

### 2.2.2 ENFOQUES EN EL ESTUDIOS DEL CLIMA LABORAL

Uno de los enfoques más relevantes del clima laboral es el del desarrollo organizacional,

tal como lo señala Silva (1994), de una compleja estrategia psicosociológica educativa, promovida desde la dirección de la empresa con el fin de adaptar las actitudes, creencias, valores y estructuras de la organización a los retos empresariales propios de un entorno competitivo cada vez más complejo.(BORDAS, 2016)

Se puede predecir que al presentarse los cambios también se empiezan a hacer notar las resistencias en la organización, y que a medida que los cambios vayan avanzando y se vayan implementando se generen más conflictos. Conflictos que no se deben ignorar ni postergar, sino por el contrario, deben ser abordados de un modo participativo para poder encontrar las mejores soluciones junto con los afectados. Otro aspecto importante a tener presente es poder empoderar a los empleados para que en los casos que sea posible, los cambios y sugerencias puedan venir de los mismos.

### 2.2.3 FACTORES INTERVINIENTES EN EL CLIMA LABORAL

En cuanto a los factores que intervienen en el clima laboral, (Alejandra Corichi García et al., 2013), señala que están formados por situaciones internas y externas de la organización, que tienen un impacto en la organización y condicionan las aptitudes y actitudes de sus colaboradores, apuntando al éxito o fracaso de la misma, los factores son: liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales, motivación.

“El liderazgo tiene un impacto significativo en el clima organizacional, ya que los líderes influyen en la motivación, la satisfacción y el compromiso de los empleados" (Chiavenato, 2014)

Para Robbins, (1996) el desempeño influye en el clima laboral, al respecto menciona que “Cualquier predicción acerca del desempeño de un grupo debe comenzar con el reconocimiento de que los grupos de trabajo forman parte de una organización más grande, y que factores como la estrategia, la estructura de autoridad, los procedimientos de selección y los sistemas de recompensas de la organización, pueden proporcionar un clima favorable o desfavorable para la operación del grupo.”

"La comunicación interna efectiva es esencial para crear un clima laboral favorable y

fomentar la participación y la colaboración de los empleados" (Fernández, 2017).

“Contar con un buen plan de comunicación interna que se encuentre alineado con la estrategia global de la organización, puede incrementar el compromiso de los colaboradores y su productividad a través de un mejor clima laboral” (Brandolini et al., 2009)

#### 2.2.4 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Likert (1997, citado en *(CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf*, s. f.) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- **Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- **Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- **Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior-subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- **Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- **Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- **Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación, así como la formación deseada.” (*CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf*, s. f.)

Pritchard y Karasick (1997 citado en *CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf*, s. f.) desarrollaron un instrumento de medida de clima compuesto por once dimensiones:

- **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
- **Relaciones sociales:** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Rendimiento:** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- **Motivación:** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- **Estatus:** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- **Flexibilidad e innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Centralización de la toma de decisiones:** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Apoyo:** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.” (*CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf*, s. f.)

### 2.2.5 TIPOS DE CLIMA LABORAL

Likert, en 1967, logró identificar cuatro tipos diferentes de clima laboral que van relacionados al tipo de dirección, liderazgo y el estilo de trabajo que se tenga en el grupo. De los cuales dos se encuentran clasificados dentro del clima laboral de tipo autoritario y dos dentro del tipo participativo.

En el primer grupo, que es el de tipo autoritario está el sistema autoritario explorador y se

genera cuando la dirección no confía en el resto del equipo, por lo que se puede percibir un ambiente de temor. El líder del equipo no tiene mucha comunicación con el resto de los colaboradores y las decisiones son tomadas únicamente por el líder. El segundo es el autoritarismo paternalista, en el cual da la impresión al exterior de poseer un ambiente estable y estructurado puesto que se tiene comunicación entre el líder y el resto del equipo, pero se utiliza un mecanismo de recompensas y castigos como fuente de motivación para los colaboradores.

Según los estudios de Litwing y Stringer, en 1968, existen tres tipos diferentes de clima laboral relacionados con la afiliación, el poder y el logro. (Chiang Vega et al., s. f.)

#### 2.2.6 IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

Para lograr comprender o definir la importancia del clima laboral dentro de una organización es necesario primero recordar que se utiliza el término para referirse a determinadas características de los contextos psicosociales. La mayoría de los enfoques sobre este resaltan la importancia que tiene en la motivación y el desempeño de los colaboradores.

En las organizaciones estas representaciones psicosociales pueden aplicarse a distintas unidades situadas en varios niveles como por ejemplo el equipo de trabajo, el departamento y la organización. Existen muchos factores que pueden influir en cómo se percibe el clima laboral en una organización, entre ellos están la autonomía, la cohesión, la confianza, el apoyo, el reconocimiento, la presión, la imparcialidad y la innovación.

"El clima laboral es un aspecto fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que influye en el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como en su productividad y compromiso" (Sora & Moya, 2017).

#### 2.2.7 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL

Existe una gran cantidad de instrumentos para medir el clima laboral, en la mayor parte de los casos se utilizan encuestas o también llamadas cuestionarios. Por lo general, este tipo de

herramientas están diseñadas para medir determinadas dimensiones del clima laboral por lo que no todos los cuestionarios o los instrumentos serán iguales o tendrán las mismas preguntas. Lo que se recomienda es definir primero las dimensiones del clima laboral que se desean medir y luego adaptar los instrumentos a éstas para así lograr un modelo propio.

La medición del clima laboral puede realizarse por medio de cuestionarios, entrevistas, observaciones, análisis documentales, dinámicas de grupo, debates, juegos proyectivos, análisis de incidentes críticos, entre otros métodos. (Gan & Berdel, 2007, 198)

## **2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO**

### **1. Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer.**

Según Litwin y Stringer, el clima organizacional se define como "una configuración relativamente duradera de las características del ambiente laboral que es experimentada por los miembros de una organización" (Litwin, G. H. y Stringer, R. A., 1968). Este clima puede ser percibido por los empleados a través de diferentes dimensiones, como la estructura de roles, las relaciones interpersonales, las políticas y procedimientos, las recompensas y el sistema de apoyo. Esta teoría se enfoca en el estudio del ambiente laboral y su impacto en el comportamiento y la satisfacción de los empleados.

### **2. El Modelo del Clima Laboral de Hackman y Oldham.**

Este modelo sostiene que el clima laboral influye en el grado en que los colaboradores perciben su trabajo como significativo y enriquecedor. Según Hackman, J. R. y Oldham, G. R., (1975), el clima laboral se refiere a las percepciones colectivas de los empleados sobre las características de su ambiente de trabajo. Estas características pueden incluir factores como el grado de autonomía, la retroalimentación proporcionada, la variedad de habilidades requeridas y la importancia del trabajo en sí mismo.

El modelo de Hackman y Oldham destaca la importancia de tres dimensiones clave del clima laboral: variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea. Éste modelo sostiene que un clima laboral positivo asociado con éstas dimensiones tiene mayores niveles de

satisfacción laboral, motivación intrínseca y desempeño de los colaboradores.

### **3. El Modelo del Clima Laboral de Denison.**

Este modelo se enfoca en la relación entre el clima laboral y el desempeño de la organización. Este modelo sostiene que el clima laboral puede influir en el comportamiento de los empleados y, a su vez, en los resultados organizacionales. Según Denison, D. R., (1996), el clima laboral se refiere a las percepciones compartidas por los empleados sobre cómo se realizan las actividades diarias en la organización y cómo se valoran y recompensan determinados comportamientos.

El modelo de Denison se basa en cuatro dimensiones clave del clima laboral: involucramiento, consistencia, adaptabilidad, orientación hacia el logro; y que los altos niveles de estas dimensiones interactúan y se refuerzan mutuamente para crear un clima laboral saludable y efectivo, que influye en la satisfacción y el compromiso de los empleados, así como en los resultados organizacionales, como la productividad, la innovación y la retención del talento.

### **4. La Teoría de la Organización de Alta Confiabilidad (OAC) de Weick y Sutcliffe:**

En esta teoría, Weick, K. E. y Sutcliffe, K. M., (2001) enfatizan la importancia de que las organizaciones creen un ambiente laboral seguro y confiable en entornos de alto riesgo. Se rige bajo los principios de: preocupación por el fallo, redundancia, resistencia a la simplificación, sensibilidad a las operaciones y capacidad de contención ayudan a las organizaciones a mantener altos niveles de seguridad, confiabilidad y rendimiento en el clima laboral. Características, que según Weick y Sutcliffe comparten las organizaciones de alta confiabilidad y que les permite operar con efectividad en situaciones complejas y peligrosas.

## **2.4 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS**

En la investigación realizada por Castellanos Navarrete, Rosalva Liseseth Galeas Garcia, Ana Francisca Guzmán Lainez, Marvin Vladimir, (2003), los métodos que se utilizaron en la investigación fueron: inductivo (para la obtención en términos porcentuales y de acuerdo a una

escala), análisis (porque facilitó la determinación de las relaciones y dependencias de los elementos que están incidiendo en el clima organizacional de la institución), síntesis (para identificar los factores que estaban incidiendo en las relaciones interpersonales de los miembros) y observación (para ampliar los resultados obtenidos sobre información que no se logró adquirir en las encuestas, y consistió en verificar directamente el actuar del personal tanto docente como personal administrativo); se optó por implementar el método de investigación mixto, para el aspecto cualitativo del estudio se utilizó la entrevista y para el cuantitativo la encuesta (Navarrete et al., s. f., pp. 48 y 49)

## **2.5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

Los instrumentos utilizados en la investigación realizada por Castellanos Navarrete, Rosalva Liseseth Galeas García, Ana Francisca Guzmán Laínez, Marvin Vladimir, (2003) para la recolección de información fueron el cuestionario (que consistía en un formulario de ocho componentes que consecuentemente contenían ocho preguntas cerradas en una escala del 1 al 5, que significaba desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo), y la guía de entrevista que fue dirigida al director de la institución, con la finalidad de hacer la comparación entre su versión y la de los colaboradores. (Navarrete et al., s. f.)

“Los estudios psicométricos de validez y fiabilidad, los análisis sobre la estructura y factorización del constructo de clima laboral, así como los test y cuestionarios sobre clima han ido proliferando desde los años sesenta hasta la actualidad” encontrándose que para el análisis del clima laboral los cuestionarios más conocidos son: CLA (clima laboral) de S. Corral y J. Pereña, Work Environment Scale (WES) de Moos., Cuestionario de Clima y Cultura Organizacional FOCUS-93. (Gan Bustos, & Bérdel Giménez, Gaspar, 2011)

## **2.6 MARCO LEGAL**

### **2.6.1. CÓDIGO DEL TRABAJO VIGENTE EN HONDURAS**

En lo que respecta al trato que deben tener los trabajadores respecto del Patrono.

Artículos 44, 95, 96, 114 y demás aplicables.

### 2.6.2. LEY DE LA CARRERA JUDICIAL Y SU REGLAMENTO

El Reglamento de la Carrera Judicial establece las normas específicas que regulan las relaciones laborales entre el Poder Judicial y los servidores que presten sus servicios a éste.- Asimismo en su Artículo 2, la se establece que *“La Organización de la Carrera Judicial y la reglamentación del servicio tienden a una rigurosa selección de los funcionarios y empleados, basada en los méritos personales, que dé igualdad de oportunidades, estimule el ingreso de los más aptos, su estabilidad y superación, y ofrezca condiciones decorosas de vida”*(Reglamento de la Ley de la Carrera Judicial, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA)

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

#### 3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA

Título de la Investigación.	Objetivos de la Investigación		Variable de Estudio	Dimensiones
	General	Específicos		
Diagnóstico del clima laboral del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.	Realizar un diagnóstico del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.	1. Investigar los factores que influyen en el clima laboral del Juzgado de letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.	Clima laboral	Líneas de mando.
		2. Evaluar las percepciones de los colaboradores sobre el clima laboral actual en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula		Motivación.
		3. Identificar si es necesario diseñar un plan de mejora del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.		Comunicación
				Toma de decisiones.
				Innovación
				Trabajo en Equipo.
				Liderazgo.

**Tabla 1 Matriz metodológica**

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO



**Gráfico 1 Esquema de Variables de estudio**

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

- Líneas de mando: La estructura jerárquica y las líneas de autoridad dentro de una organización pueden afectar la comunicación, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y el liderazgo, lo cual influye en el clima laboral. Harold Koontz, Heinz Wehrich, y Mark Cannice (2008) definen la autoridad en la organización como “el derecho propio de una posición (y, a través de ella, el derecho de la persona que la ocupa) de ejercer discrecionalidad en la toma de decisiones que afectan a otros. Por supuesto, es un tipo de poder, pero poder en el ámbito organizacional. Es el poder legítimo que confiere un puesto en una organización.” (*Administración Una perspectiva global y empresarial Koontz.pdf*, s. f., p. 250)
- Motivación: La motivación de los empleados es un factor clave en el clima laboral. Cuando los empleados están motivados, es más probable que estén satisfechos, comprometidos y productivos en su trabajo.

- **Comunicación:** Una comunicación efectiva y abierta en todos los niveles de la organización es fundamental para crear un clima laboral positivo. Una comunicación clara y transparente fomenta la confianza, la colaboración y la comprensión mutua.
- **Toma de decisiones:** La forma en que se toman las decisiones en la organización puede tener un impacto en la participación de los empleados, su sentido de pertenencia y su satisfacción laboral. Una toma de decisiones participativa y basada en el diálogo puede promover un clima laboral más positivo.
- **Innovaciones:** Fomentar la innovación en el entorno laboral puede impulsar la creatividad, el aprendizaje y la mejora continua. La disposición de la organización para adoptar nuevas ideas y enfoques puede tener un impacto en el clima laboral y la motivación de los empleados.
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo y la colaboración efectiva entre los empleados son aspectos clave de un clima laboral positivo. Un entorno donde se fomenta el trabajo en equipo y se valora la contribución de cada miembro puede generar un mayor compromiso y satisfacción laboral.
- **Liderazgo:** El liderazgo desempeña un papel crucial en el clima laboral. Un liderazgo efectivo, inspirador y orientado al desarrollo de los empleados puede promover un clima laboral positivo y motivador.

### 3.1.4 HIPÓTESIS

Hernández Sampieri (2014), define que “las hipótesis indican lo que tratamos de probar y como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (p. 104) . Las hipótesis se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones.

Con respecto a la presente investigación, podemos decir que podemos encontrar lo siguiente:

- ✓ Mientras más satisfechos se sientan los empleados con respecto al trabajo que realizan, aumenta la probabilidad de obtener un clima laboral favorable.
- ✓ Mientras menos satisfechos se sientan los empleados, se disminuye la probabilidad de obtener un clima laboral agradable.

### **3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS**

Sampieri (2014) dice que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014).

En la presente investigación, por medio de la encuesta, se procura recopilar datos que nos permitan obtener una visión general de las percepciones y actitudes de los colaboradores en relación al clima laboral.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación no experimental cuantitativa “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández Sampieri & Fernandez-Collado, 2014)

La presente se trata de una investigación con diseño no experimental de corte transversal; esto debido a que se observará y estudiará el clima laboral en su entorno usual y sin intervención alguna.

#### **3.3.1. POBLACIÓN**

Debido a que esta investigación está centrada en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula; la población es el personal con acuerdo de nombramiento en el mismo.

### **3.3.2 MUESTRA**

Para llevar a cabo este estudio, se realizó un muestreo de la población disponible en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula. La población total de la empresa es de 28 empleados, y se identificó que, al momento de la investigación, 20 plazas se encontraban cubiertas. Por lo tanto, se incluyeron en la muestra a las 20 personas que ocupaban dichas plazas para participar en la encuesta.

### **3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO**

Se trata de un tipo de muestreo no probabilístico conocido como muestreo de conveniencia o muestreo por juicio. El muestreo de conveniencia implica seleccionar a las personas o elementos de la muestra basándose en su accesibilidad, disponibilidad o conveniencia para el investigador.

## **3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

La investigación se realizó mediante la técnica de una encuesta, llenada de manera física y de forma anónima, misma consistente en 32 preguntas (de información del encuestado y preguntas de clima laboral) que llevan a que se pueda conocer la percepción que tienen los colaboradores del Juzgado de Letras de la Niñez respecto del clima laboral de la organización. El instrumento se sometió a ser validado por expertos (5 personas participaron en la validación del mismo), usando una matriz que se muestra a continuación:

**MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO : CLIMA LABORAL**

	ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)			
		Claridad en la redacción		Induce a una respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del encuestado		Ítem cumple con el número de palabras (no más de 20)		Se hace uso de universales o dobles negaciones					
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1	General	Genero	x		x		x		x		x				
2		Edad	x		x		x		x		x				
3		Antigüedad	x		x		x		x		x				
4		Educación	x		x		x		x		x				
5	Lineas de Mando	Mi jefe prefiere seguir las reglas claramente establecidas.	x		x		x		x		x				
6		Mi jefe se interesa únicamente porque el trabajo sea cumplido.	x		x		x		x		x				
7		Existe una relación de confianza bastante grande entre superiores y subordinados.	x		x		x		x		x				
8		Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo, puntos de vista y opiniones con mis Superiores.	x		x		x		x		x				
9		En el Juzgado, la gente puede decir lo que piensa sin temor, aunque esté en desacuerdo con los jefes.	x		x		x		x		x				
10	Motivación	Mi jefe se muestra muy humano ante sus subordinados.	x		x		x		x		x				
11		No me siento comprometido con la organización.	x		x		x		x		x				
12		¿Tengo libertad de ser innovador en mi trabajo?	x		x		x		x		x				
13		Mi jefe reconoce mi esfuerzo en el trabajo que realizo	x		x		x		x		x				
14	Comunicación	En el Juzgado, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales	x		x		x		x		x				
15		Tengo muy poca oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en el Juzgado.	x		x		x		x		x				
16		Los superiores procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos.	x		x		x		x		x				
17		Dentro del Juzgado no existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales.	x		x		x		x		x				
18		Los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.	x		x		x		x		x				
19	Toma de decisiones	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable	x		x		x		x		x				
20		Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	x		x		x		x		x				
21		Las decisiones se toman basadas en información objetiva y oportuna.	x		x		x		x		x				
22		Se me permite opinar libremente y tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.	x		x		x		x		x				
23	Innovación	Se nos alienta a buscar nuevas formas de resolver problemas	x		x		x		x		x				
24		Mi Jefe es abierto a sugerencias y consejos	x		x		x		x		x				
25		Se valora y aprecian las ideas nuevas.	x		x		x		x		x				
26	Trabajo en Equipo	Tengo la Cooperación y el apoyo de mis colegas	x		x		x		x		x				
27		Los recursos y los equipos son compartidos por todos los colaboradores	x		x		x		x		x				
28		Se nos alienta a trabajar en equipo.	x		x		x		x		x				
29	Liderazgo	Mi jefe tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo.	x		x		x		x		x				
30		Tenemos objetivos claros y alcanzables	x		x		x		x		x				
31		En el Juzgado se desarrollan planes de trabajo para cumplir con los objetivos	x		x		x		x		x				
<b>Aspectos Generales</b>															
												Si	No		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario												x		Validado por :  Firma:	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación												x			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial												x			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir												x		No. de Identidad:	Fecha:
<b>Validez</b>														Correo Electrónico:	Teléfono:
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>												No Aplicable <input type="checkbox"/>		Aplicable atendiendo las observaciones <input type="checkbox"/>	

**Tabla 2 Matriz validadora de cuestionario**

Fuente: Elaboración Propia.

### **3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN**

#### **3.5.1 FUENTES PRIMARIAS**

En la presente investigación la fuente primaria es la encuesta aplicada a los empleados que cuentan con acuerdo de nombramiento en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

#### **3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS**

Como fuentes secundarias que se utilizaron en la presente investigación, podemos mencionar: libros, artículos, tesis, buscadores académicos y el CRAI.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Para la presente investigación se utilizó una encuesta como técnica para la recolección de datos, la cual fue anónima, y se encontraba segmentada en preguntas para medir variables que se definieron previamente, tales como líneas de mando, motivación, comunicación, toma de decisiones, innovación, trabajo en equipo y liderazgo, las que se consideraron relevantes y relacionadas con el clima laboral. Lo anterior tomando en consideración que cada una de estas variables puede tener un impacto significativo en el clima laboral y, a su vez, el clima laboral puede influir en estas variables.

### **4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En el presente capítulo se analizarán los datos obtenidos por medio de la encuesta realizada a los colaborados del Juzgado de Letras de la Niñez. La recolección se realizó en el edificio del Poder Judicial, en las instalaciones donde brinda sus servicios el juzgado en relación.

### **4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS**

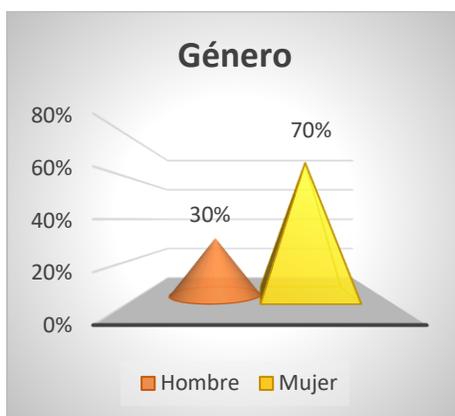
Según Méndez (2006), cuando medimos y describimos el clima en las organizaciones, esto no puede quedarse solamente en la etapa de diagnóstico “sus resultados son el fundamento para definir intervenciones que mediante un proceso de cambio incluyan las percepciones que las personas tienen, y de ésta forma producir un clima organizacional satisfactorio” (Méndez Álvarez, 2006, p. 29)

El análisis que se ha realizado se basa en un enfoque descriptivo e interpretativo de los datos recopilados para explorar y comprender las características y percepciones del entorno laboral en el Juzgado en estudio. Se ha utilizado un análisis cualitativo y cuantitativo para examinar las respuestas de los colaboradores y extraer conclusiones sobre las características y percepciones del entorno laboral en el Juzgado. El análisis cualitativo implica una exploración detallada de las respuestas y cualidades subjetivas de los datos, buscando identificar patrones, temas y tendencias emergentes. Esto permite comprender mejor las experiencias y percepciones de los colaboradores en relación con aspectos como la orientación hacia el cumplimiento normativo, el enfoque en los

resultados, la relación de confianza y la libertad de expresión. El análisis cuantitativo, por otro lado, involucra el procesamiento de datos numéricos y el cálculo de estadísticas descriptivas para obtener una visión general de las opiniones y actitudes predominantes en la muestra.

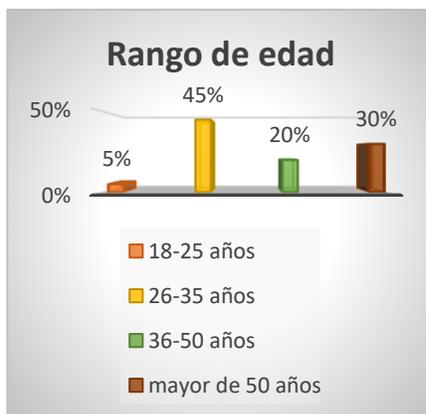
#### 4.2.1. ENCUESTA AL PERSONAL

A continuación, se presentan los resultados de los datos obtenidos de las 20 encuestas aplicadas a los empleados del Juzgado de Letras Primero de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.



**Gráfico 2 Género**

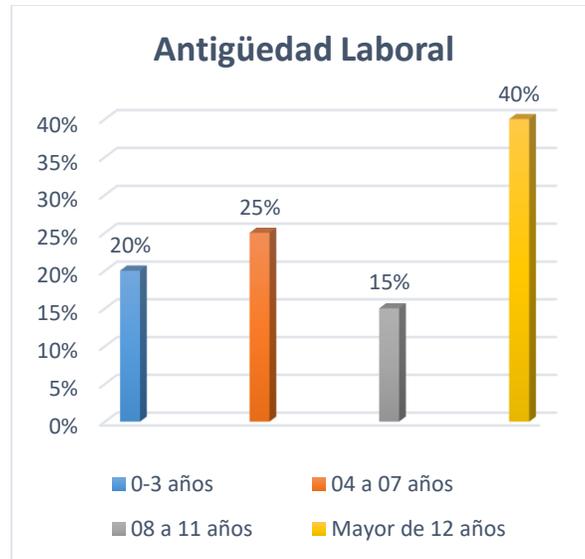
*Fuente: Elaboración Propia.*



**Gráfico 3 Rango de edad**

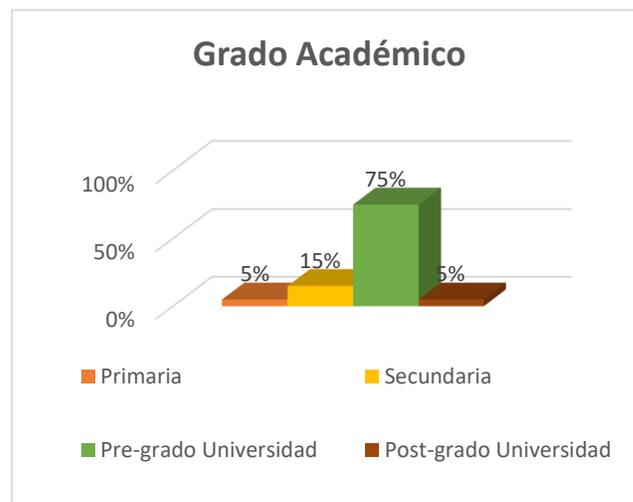
*Fuente: Elaboración Propia.*

En el gráfico 2 podemos observar que el género femenino es el mayoritario con un 70%, en el gráfico 3 el rango de edades de la mayoría de los encuestados está entre los 26-35 años.



**Gráfico 4 Antigüedad laboral**

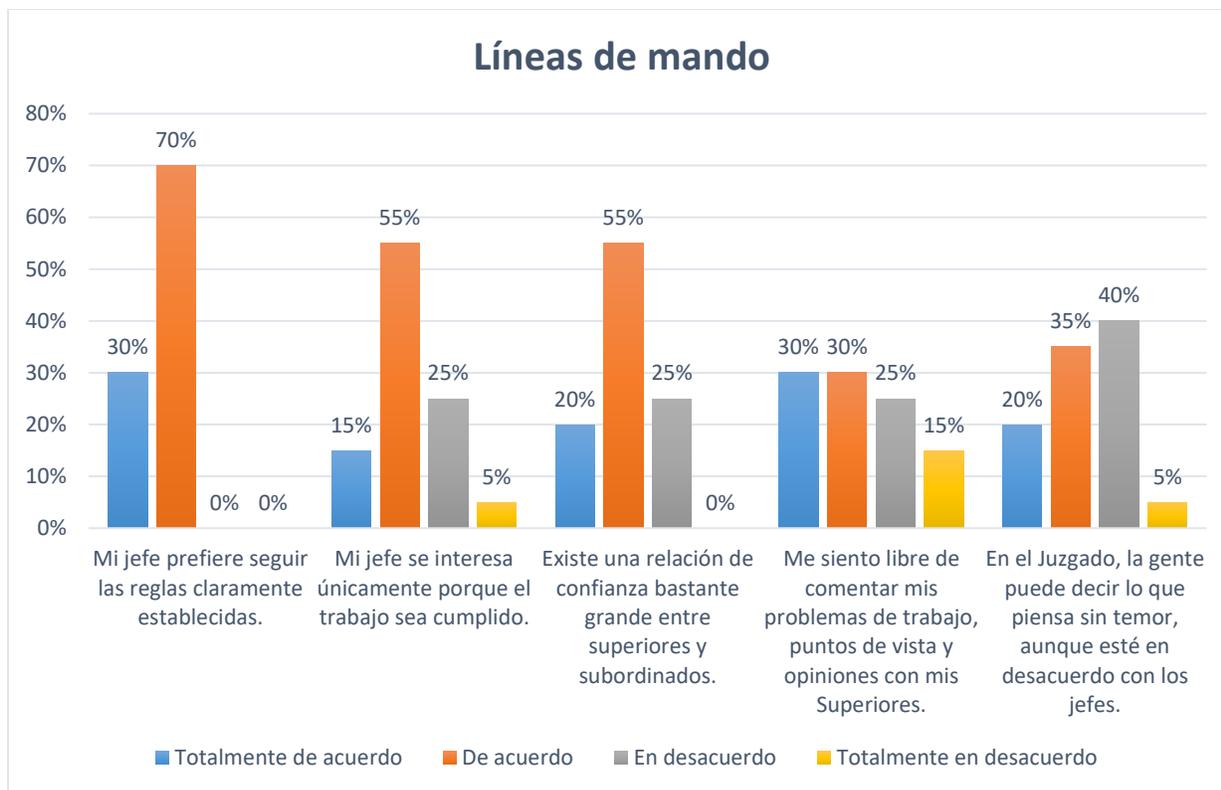
*Fuente: Elaboración Propia*



**Gráfico 5 Grado académico**

*Fuente: Elaboración Propia*

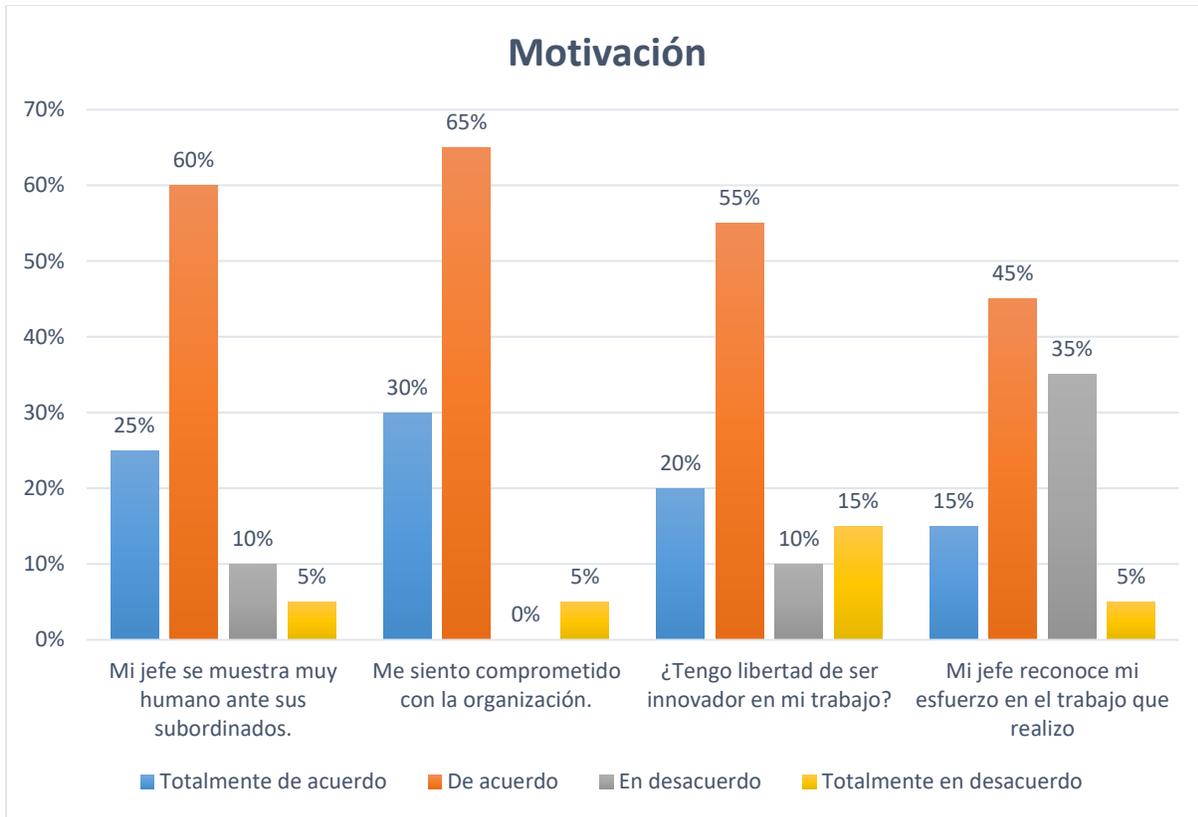
El gráfico 4 nos muestra que la antigüedad laboral que predomina en el personal, es mayor de 12 años, y el gráfico 5 revela que el grado académico de la mayoría de los encuestados es el pregrado universitario.



**Gráfico 6 Líneas de mando**

Fuente: Elaboración Propia.

Los hallazgos que se muestran en el gráfico 6 nos revelan que en el Juzgado de la Niñez los jefes prefieren seguir las reglas establecidas en el entorno laboral, es decir existe una cultura de cumplimiento normativo en el lugar de trabajo. Sin embargo, algunos colaboradores perciben que se prioriza el cumplimiento de tareas y resultados por encima del bienestar o desarrollo personal. Aunque la mayoría indica una relación de confianza entre superiores y subordinados, un porcentaje considerable muestra desacuerdo. Además, se observa diversidad de opiniones sobre la libertad de expresión, especialmente cuando se está en desacuerdo con los jefes.

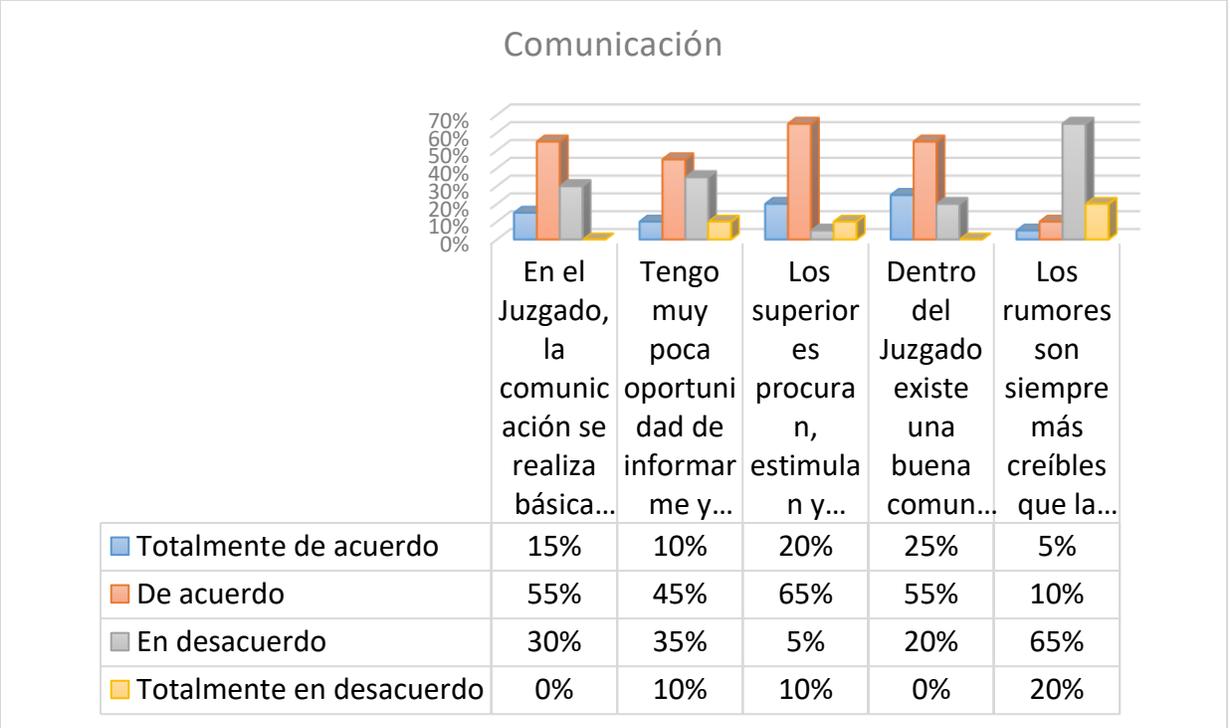


### Gráfico 7 Motivación

Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico 7 podemos observar que la mayoría de los participantes (85%) perciben que sus jefes se muestran humanos y cercanos, es decir una actitud de empatía y cercanía por parte de sus superiores. Asimismo, la mayoría de los colaboradores (95%) se siente comprometido con la organización, lo que nos revela que tienen un alto nivel de apego hacia la organización en la que trabajan, lo cual puede ser beneficioso para su motivación, desempeño y lealtad hacia el juzgado.

La mayoría de los participantes (75%) perciben que tienen cierto grado de libertad para ser innovadores en su trabajo, asimismo se muestra un porcentaje significativo de participantes (40%) que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en que sus jefes reconocen su esfuerzo en el trabajo, lo que sugiere que podría existir una falta de reconocimiento por parte de los superiores.

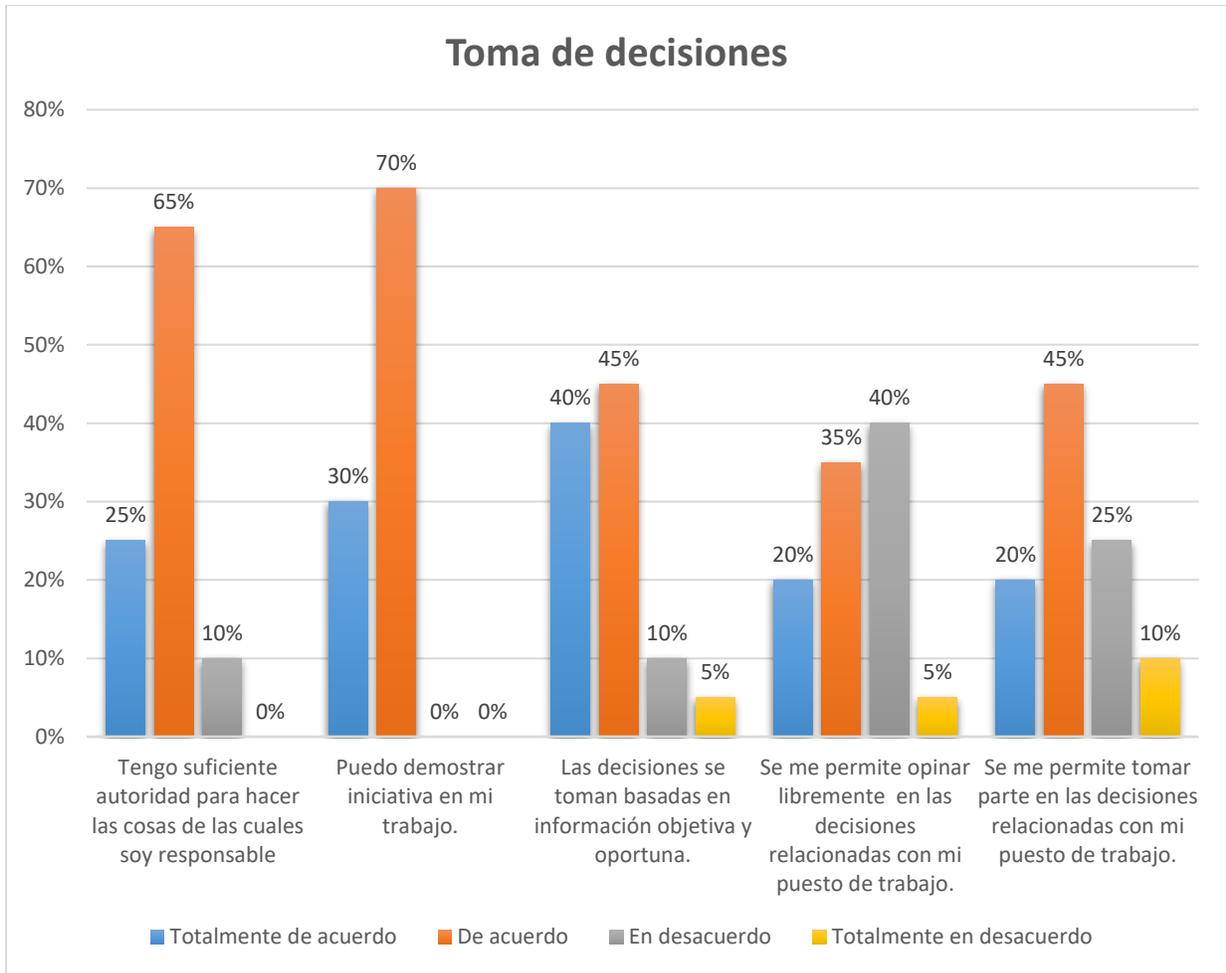


**Gráfico 8 Comunicación**

Fuente: Elaboración Propia.

En lo que respecta a la comunicación, el gráfico 8 nos revela que el 70% de los encuestados indican que existe una tendencia hacia la comunicación formal y por escrito en el juzgado, es decir que las comunicaciones son más estructuradas y se siguen protocolos establecidos. Existe una división en cuanto a la percepción de la oportunidad de informarse y expresar opiniones libremente en el juzgado. La mayoría de los encuestados perciben que los superiores procuran, estimulan y facilitan la comunicación con ellos, lo que indica que los superiores son percibidos como fomentadores de la comunicación abierta. La mayoría de los encuestados creen que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales dentro del juzgado, lo que sugiere que existe una percepción generalizada de una comunicación efectiva entre las diferentes áreas funcionales del juzgado.

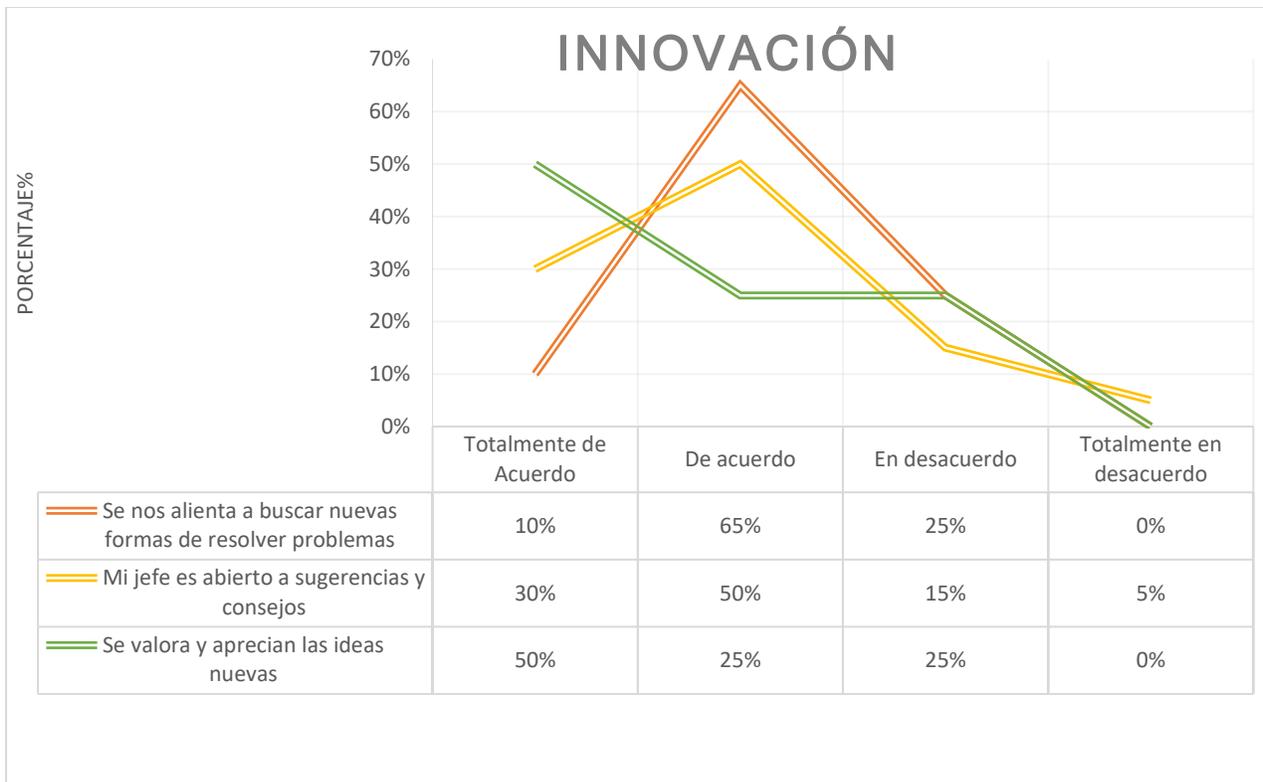
La mayoría de los encuestados están en desacuerdo con la idea de que los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.



**Gráfico 9 Toma de decisiones**

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados del gráfico 9 indican que, en general, los colaboradores perciben un nivel satisfactorio de autoridad y autonomía en su trabajo, así como la capacidad de demostrar iniciativa, y que existe una tendencia hacia la toma de decisiones basadas en información objetiva y oportuna en el lugar de trabajo. Sin embargo, se deben abordar las preocupaciones relacionadas con la participación y la toma de decisiones, para fomentar un mayor sentido de inclusión y colaboración en el lugar de trabajo.

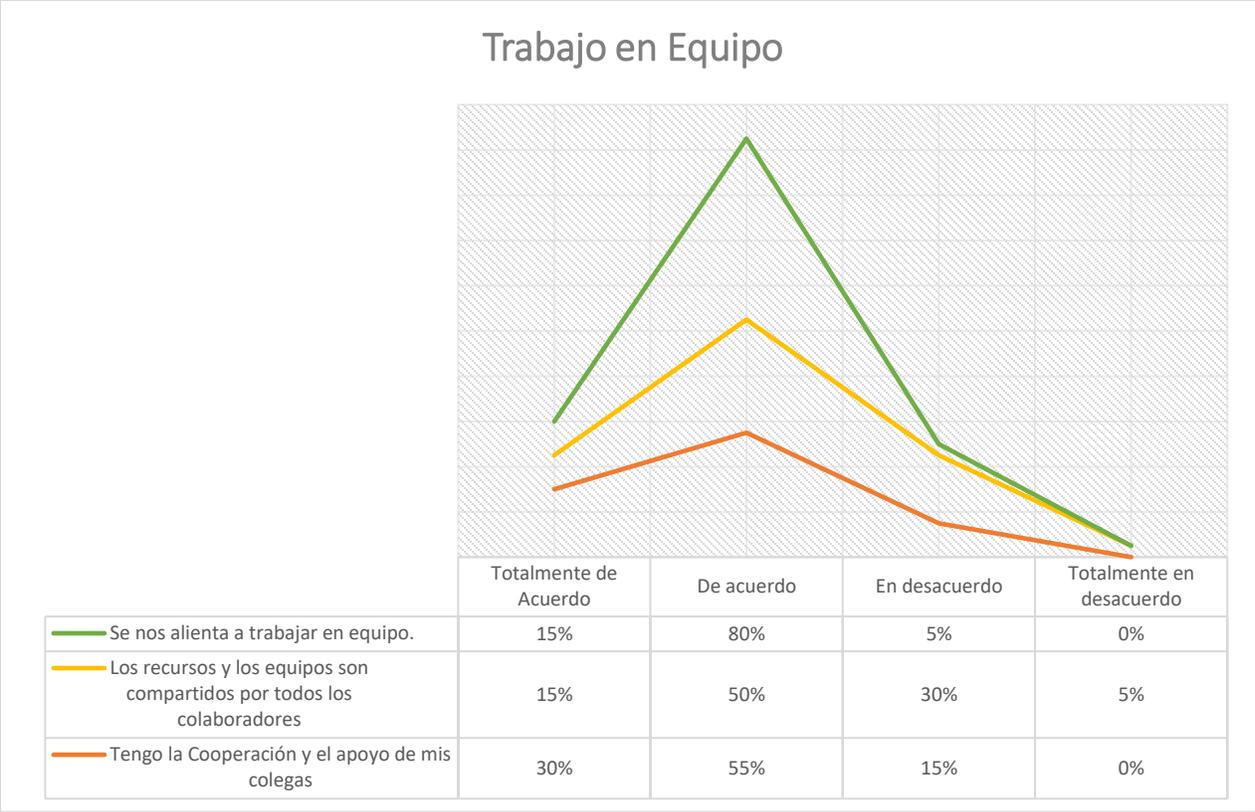


**Gráfico 10 Innovación**

Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico 10 se muestra que la mayoría de los colaboradores se sienten alentados a buscar nuevas formas de resolver problemas (75% de acuerdo), consideran que sus jefes son abiertos a sugerencias y consejos (80% de acuerdo) y perciben que se valoran y aprecian las ideas nuevas (75% de acuerdo). Sin embargo, también se observa un porcentaje de desacuerdo en algunas afirmaciones, lo que sugiere que algunos colaboradores no se sienten respaldados en cuanto a la búsqueda de nuevas soluciones (25% en desacuerdo), no perciben suficiente apertura por parte de sus jefes (20% en desacuerdo) y sienten una falta de valoración de las ideas (25% en desacuerdo).

En lo que respecta al trabajo en equipo, el gráfico 11 revela que existe un alto nivel de colaboración y apoyo mutuo en el entorno laboral. En lo referente al compartir recursos y equipos, un 65% de los colaboradores estuvo de acuerdo en que los recursos y equipos son compartidos por todos los colaboradores. Por otro lado, la gran mayoría de los colaboradores (95%) manifestaron estar de acuerdo en que se les incita a trabajar en equipo.

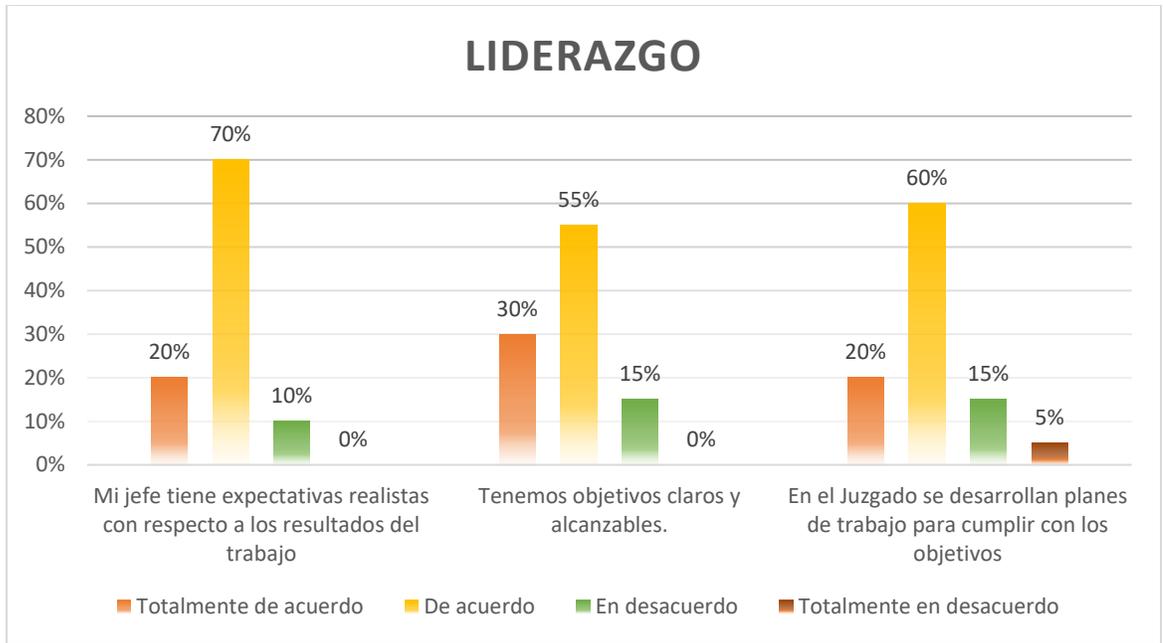


**Gráfico 11 Trabajo de Equipo**

Fuente: Elaboración Propia.

El gráfico 12 revela que la mayoría de los colaboradores (90%) perciben que sus jefes establecen metas y expectativas alcanzables y acordes con la realidad, lo cual es fundamental para mantener la motivación y el compromiso. Asimismo, la mayoría (85%) perciben que los objetivos que se les asignan son comprensibles y posibles de alcanzar, lo que favorece la orientación y la focalización en el desempeño laboral.

En cuanto al desarrollo de planes de trabajo para cumplir con los objetivos, el resultado positivo que se refleja (80%) indica que la organización cuenta con procesos y estrategias establecidas para planificar y organizar el trabajo, lo cual contribuye a la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos. En general existe por los colaboradores una percepción positiva en cuanto a las expectativas realistas, los objetivos claros y alcanzables, y la existencia de planes de trabajo en el Juzgado.



**Gráfico 12 Liderazgo**

Fuente: Elaboración Propia.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- 1) Al realizar un diagnóstico del clima laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula, partiendo de los resultados obtenidos se manifiesta la existencia de factores que afectan el clima laboral del mismo, por lo que presenta áreas de oportunidad que requieren atención.
- 2) Al investigar los factores que influyen en el clima laboral del Juzgado de la Niñez, se lograron identificar aspectos fundamentales que afectan el ambiente de trabajo y que requieren mejoras. Estos factores que ejercen una influencia directa sobre el clima laboral del Juzgado son la comunicación, el reconocimiento y la participación en la toma de decisiones.
- 3) Al momento de evaluar la percepción y opiniones de los colaboradores acerca del clima laboral actual en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula, se pudo tener una visión sobre el punto de vista de éstos sobre el ambiente laboral, la cual es útil para poder implementar estrategias para lograr un ambiente laboral más positivo y satisfactorio.
- 4) Referente a identificar si es necesario diseñar un plan de mejora del clima laboral para los colaboradores del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula, se puede concluir que si es necesario diseñarlo. Este plan deberá abordar los factores identificados en el análisis de los resultados de la presente investigación, y asimismo deberá brindar soluciones que promuevan un ambiente laboral más positivo, participativo y motivador.

En general, de lo anteriormente descrito se puede concluir que se resalta la necesidad de implementar acciones concretas para mejorar la comunicación, el reconocimiento, la participación de los colaboradores, con el fin de promover un clima laboral más saludable, motivador y productivo en la organización.

## 5.2 RECOMENDACIONES

1. Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral: implementar instrumentos de evaluación del clima laboral, como encuestas o cuestionarios, para recopilar información sobre la percepción de los colaboradores acerca del ambiente de trabajo. Esto permitirá obtener datos cuantitativos y cualitativos que ayudarán a diagnosticar el clima laboral y detectar áreas de mejora.
2. Implementar programas de capacitación dirigidos a los líderes para que puedan abordar de manera efectiva los factores identificados, como mejora de las habilidades de comunicación, reconocimiento y fomentar la participación de los colaboradores.
3. Realizar sesiones de retroalimentación y escucha activa con los colaboradores para entender más a fondo sus inquietudes y sugerencias. Desarrollar un plan de comunicación interna en el que se implementen prácticas que fomenten una comunicación más abierta y efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas del juzgado. Se pueden programar reuniones periódicas, sesiones de retroalimentación y canales de comunicación directa para garantizar una comunicación fluida y transparente.
4. Fortalecer el reconocimiento y la valoración: implementar mecanismos que reconozcan y valoren el esfuerzo y la contribución de los colaboradores en su trabajo. Esto puede incluir programas de reconocimiento, premios o incentivos que motiven y refuercen la satisfacción laboral.
5. Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódicos que permitan medir el impacto de las acciones implementadas, y realizar ajustes según sea necesario. Esto garantizará que el diagnóstico del clima laboral sea una herramienta dinámica y se pueda mantener un proceso continuo de mejora.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

### **6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

“Fortalecimiento del clima laboral del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.”

### **6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta se realiza en base a los resultados obtenidos en la evaluación del clima laboral y consecuentemente la identificación de factores influyentes, cuyos resultados arrojan áreas de mejora en la comunicación y en la toma de decisiones de los colaboradores, y que son necesarios para la mejora del clima laboral.

Mejorar la comunicación en el juzgado fomentará una mayor interacción, comprensión y colaboración entre los miembros del equipo, ya que una comunicación efectiva es esencial para establecer un ambiente de trabajo saludable y productivo; la toma de decisiones adecuada es importante para que los colaboradores se sientan más incluidos, empoderados, que ellos puedan tomar las mejores decisiones; la motivación de los colaboradores es fundamental para su satisfacción y rendimiento laboral.

Al implementar estrategias que reconozcan y valoren el esfuerzo de los colaboradores, se generará un mayor nivel de compromiso, satisfacción y productividad.

### **6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta está encaminada en la mejora de los aspectos de comunicación, toma de decisiones y motivación, específicamente en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

#### **6.3.1. OBJETIVO DE LA IMPLEMENTACIÓN**

El objetivo de la presente propuesta es poder generar un impacto positivo y que al mismo tiempo sea duradero en el entorno laboral de la institución, mejorando la satisfacción y el

rendimiento de los colaboradores.

## 6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

A continuación se detallarán las dimensiones que se determinaron que necesitan áreas de mejora, estableciéndose el “que” y “como” lo harán, así como el desarrollo de los elementos necesarios.

En la comunicación:

- ✓ Gestionar un aprendizaje conceptual y técnico sobre la comunicación efectiva en cada colaborador: se recomienda gestionar una capacitación de comunicación asertiva para los jueces, secretarias y receptoras, y que posterior a esto, los mismos repliquen el conocimiento adquirido al resto del personal.
- ✓ Propiciar espacios donde los colaboradores puedan comunicar lo más relevante de su día a día, y temas de común interés para los demás: se recomienda establecer reuniones diarias matinales para que cada colaborador pueda comunicar sobre sus actividades del día, y aquello que requieren de otros para lograr los objetivos.
- ✓ Buzones de sugerencia: asignando un lugar para que los colaboradores depositen sus sugerencias de forma anónima, y que se haga lectura de ellos cada quince (15) días.

En la motivación:

- ✓ Programa de reconocimiento / celebración de logros personales y laborales: se recomienda reconocer los logros de los colaboradores, sugiriendo hacerlo a través de un mensaje digital, partida de pastel u otra celebración que consideren. Es importante que para esto se establezcan criterios para los logros que sean dignos de reconocer, mantener un registro de los logros destacados y realizar seguimientos.
- ✓ Retroalimentaciones trimestrales: se sugiere realizar reuniones trimestrales para retroalimentación de aspectos negativos y positivos en cuanto al desarrollo del trabajo de los colaboradores.

- ✓ Capacitación de Liderazgo: se recomienda gestionar capacitación de liderazgo dirigido a los jefes, que contengan temas como retroalimentaciones, reconocimientos.
- ✓ Calendario de actividades: se recomienda calendarizar las actividades y eventos especiales para comunicarlas, organizarlas y celebrarlas en tiempo.

En la toma de decisiones:

- ✓ Capacitación: se recomienda gestionar capacitación para la toma de decisiones dirigido a los colaboradores, con el objetivo que éstos puedan desarrollar técnicas para la toma de decisiones.

## **6.5 MEDIDAS DE CONTROL**

Con respecto al desarrollo de la propuesta descrita anteriormente, y con la finalidad de poder garantizar el éxito en la ejecución de la misma y asimismo promover la mejora continua, se sugiere lo siguiente:

- a) Los buzones de sugerencia deben ser revisados regularmente, para asegurar que las sugerencias sean consideradas y se tomen las acciones necesarias para abordarlas.
- b) Realizar evaluación periódica del clima de comunicación: realizar encuestas o evaluaciones periódicas para medir el clima de comunicación en la organización. Estas evaluaciones pueden incluir preguntas relacionadas con la efectividad de la comunicación, el acceso a la información y la percepción de apertura y receptividad por parte de los superiores.
- c) Con las reuniones trimestrales, documentar las discusiones y acuerdos alcanzados y hacer un seguimiento de las acciones que se tomen derivadas de éstas, para así ir asegurando su cumplimiento.
- d) Con respecto a las capacitaciones, aplicar una evaluación del aprendizaje teórico al finalizar la capacitación a cada participante; y realizar seguimiento para medir su impacto en los colaboradores.

## 6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

No.	Actividad	Responsable	Recursos	Fase de Ejecución									
				Agosto				Septiembre					
				S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
1.	Capacitación de Comunicación asertiva.	Coordinador del Juzgado	Recurso humano, recurso tecnológico, recurso físico.										
2.	Reuniones matinales para comunicar actividades del día	Coordinador del Juzgado	Recurso Humano										
3.	Buzón de sugerencias	Coordinador del Juzgado	Buzón de sugerencia										
4.	Reconocimiento / Celebración de logros personales y profesionales	Coordinador del Juzgado	Recurso Económico										
5.	Retroalimentaciones trimestrales	Coordinador del Juzgado	Recurso Humano										
6.	Capacitación de liderazgo	Coordinador del Juzgado	Recurso humano, recurso tecnológico, recurso físico.										
7.	Calendarización de actividades	Coordinador del Juzgado	Recurso humano, calendario de fechas, recurso económico										
8.	Capacitación de toma de decisiones	Coordinador del Juzgado	Recurso humano, recurso tecnológico, recurso físico.										

**Tabla 3 Cronograma de Actividades**

*Fuente: Elaboración Propia*

### Presupuesto recursos:

No.	Recurso	Descripción	Proveedor sugerido	Costo Aproximado
1	Buzón de Sugerencias	Caja elaborada a base de láminas de acrílico	Comercial Larach, Tecnigráficos.	Lps. 900.00
2	Pizarra Calendario.	Pizarra Calendario Magnética 16X20"	Comercial Larach.	Lps. 600.00
3	Reconocimiento de Logros	Fondos para celebración de logros personales / laborales		Lps. 1,000.00 mensuales

**Tabla 4 Presupuesto de recursos**

*Fuente: Elaboración Propia*

**Presupuesto capacitaciones:**

No.	Capacitación	Descripción	Proveedor sugerido	Costo Aproximado
1	Liderazgo	Taller para 6 personas, con duración de 24 hrs. distribuidas en 3 días, por un período de 3 semanas (1 jornada de 8 horas por semana.)	INFOP / Escuela Judicial “Francisco Salomón Jiménez Castro”	Capacitador Gratis Alimentación / Coffee Break por día 3,000.00 Lps.
2	Comunicación asertiva.	Capacitación dirigida a los jueces, secretarías y receptoras (9 Colaboradores), divididos en 2 grupos, con duración de 16 hrs, distribuidas en 2 días, por un período de 4 semanas. (2 semanas por grupo)	Escuela Judicial “Francisco Salomón Jiménez Castro”	Capacitador Gratis Alimentación / Coffee Break por día 3,000.00 Lps
3	Toma de decisiones	Capacitación dirigida a todo el personal (20 personas actualmente), divididos en 2 grupos, con duración de 8 horas en un mismo día, por un período de 2 semanas (1 semana por grupo)	Escuela Judicial “Francisco Salomón Jiménez Castro”	Capacitador Gratis Alimentación / Coffee Break por día 5,000.00 Lps

**Tabla 5 Presupuesto capacitaciones**

Fuente: Elaboración Propia

En lo referente a capacitaciones, la coordinación del Juzgado será la encargada de gestionarlas a través de la Escuela Judicial “Francisco Salomón Jiménez Castro”, que es la dependencia técnica y especializada del Poder Judicial, creada para capacitar y formar a los funcionarios y empleados del poder judicial. Es la Escuela Judicial la que capacita a través de sus Facilitadores Judiciales y organismos con los que tiene convenios, y que para la logística de las capacitaciones dispone de una partida presupuestaria que le es asignada anualmente por la Tesorería de la Corte Suprema de Justicia.

## 6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo IV	Capítulo V	
Título de la Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías / Metodologías de sustento	Variables	Población	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivo de la propuesta
	Realizar un diagnóstico del Clima Laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.	<p>1. Investigar los factores que influyen en el clima laboral del Juzgado de letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.</p> <p>2. Evaluar la percepción de los colaboradores acerca del clima laboral actual en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.</p>		Clima laboral	Colaboradores con nombramiento en el Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula	Cuestionario	<p>1) Partiendo de los resultados obtenidos se manifiesta la existencia de factores que afectan el clima laboral del mismo, por lo que presenta áreas de oportunidad que requieren atención.</p> <p>2) Se lograron identificar aspectos fundamentales que afectan el ambiente de trabajo y que requieren mejoras.</p> <p>3) Se pudo tener una visión sobre el punto</p>	“Fortalecimiento del clima laboral del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.”	Poder generar un impacto positivo y que al mismo tiempo sea duradero en el entorno laboral de la institución, mejorando la satisfacción y el rendimiento de los colaboradores

**Tabla 6 Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta**

Fuente elaboración propia

Continuación de Tabla

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo IV	Capítulo V	
Título de la Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías / Metodologías de sustento	VARIABLES	Población	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivo de la propuesta
		3. Identificar si es necesario diseñar un plan de mejora del Clima Laboral para los colaboradores del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.					de vista de los Colabores sobre el clima laboral, la cual es útil para implementar estrategias para lograr un ambiente laboral más positivo y satisfactorio.  4) Si es necesario diseñar un plan de mejora. Deberá abordar los factores identificados, y deberá brindar soluciones que promuevan un ambiente laboral más positivo, participativo y motivador.		

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Administración Una perspectiva global y empresarial Koontz.pdf*. (s. f.).

Alejandra Corichi García, Tirso Javier Hernández Gracia, & Ma. del Rosario García Velázquez. (2013). El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 2(3).

Ángel José Olaz Capitán, Pilar Ortiz García. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral. Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. ESIC Editorial.

Ángel Olaz. (s. f.). *EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN*. 56, 35.

Bordas Martínez, M. J. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. UNED.

Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna Claves para una gestión exitosa*. Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.

Chiang Vega, M., Martín, M. J., & Núñez Partido, R. A. (s. f.). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (2010.<sup>a</sup> ed.). Universidad Pontificia Comillas.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Chiavenato, I. (2014). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN* (Novena). McGraw-Hill Education.

*CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf*. (s. f.).

Denison, D. R. (1996). *What is the Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars.*

Galarsi, M. F., & Marrau, C. (2007). *Influence of Work Environment on Administrative Staff of San Luis National University.*

Gan Bustos, F., & Bérdel Giménez, Gaspar. (2011). *Manual de Recursos Humanos.* UOC.

Guil, R., & Gestoso, C. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales.*

Hackman, J. R. y Oldham, G. R. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey.*

Hernández Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. F. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). McGraw-Hill Education.

Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate.* Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia.* Centro Editorial, Universidad del Rosario.

Mora. (2015). *Clima laboral: Fundamentos y técnicas de análisis* (2da.). Pearson.

Navarrete, C., Lisseth, R., García, G., Francisca, A., Lainez, G., & Vladimir, M. (s. f.).

*DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL COMPLEJO EDUCATIVO CATOLICO "PRESBITERO HIGINIO TORRES" DE SAN ESTEBAN CATARINA, SAN VICENTE.*

Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), Article 76.

*Reglamento de la Ley de la Carrera Judicial.* (CORTE SUPREMA DE JUSTICIA).

Robbins, S. P. (1996). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, TEORÍA Y PRÁCTICA* (Séptima). Pentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Schneider, B., & Barbera, K. M. (Eds.). (2014). *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*. Oxford University Press.

Weick, K. E. y Sutcliffe, K. M. (2001). *Managing the Unexpected: Assuring High Performance in an Age of Complexity*. 51(4).

# ANEXOS

## Anexo 1 Encuesta

### Encuesta de Clima Laboral

El objetivo de la presente encuesta es conocer el Clima Laboral del Juzgado de Letras de la Niñez de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

1. Seleccione su género \*

Hombre

Mujer

2. Seleccione el rango de su edad \*

18-25 años

26-35 años

36-50 años

Mayor de 50 años

3. Seleccione su antigüedad laboral

0-3 años

4-7 años

8-11 años

mayor de 12 años

4. Seleccione su grado académico

Primaria

Secundaria

Pre-grado Universidad (Completa e Incompleta)

Post Grado

#### Entorno laboral

Seleccione la respuesta que indique lo que sucede en su entorno laboral actual.

5. Mi jefe prefiere seguir las reglas claramente establecidas:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. Mi jefe se interesa únicamente porque el trabajo sea cumplido:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. ¿Existe una relación de confianza bastante grande entre superiores y subordinados?
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
8. Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo, puntos de vista y opiniones con mis superiores:
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
9. En el Juzgado, la gente puede decir lo que piensa sin temor, aunque esté en desacuerdo con los jefes.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
10. Mi jefe se muestra muy humano ante sus subordinados.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
11. Me siento comprometido con la organización:
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
12. ¿Tengo libertad de ser innovador en mi trabajo?
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
13. Mi jefe reconoce el esfuerzo con el que realizo mi trabajo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. En el Juzgado, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
15. Tengo muy poca oportunidad de informarme y opinar libremente acerca de lo que ocurre en el Juzgado.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
16. Los superiores procuran, estimulan y facilitan que nos comuniquemos con ellos.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
17. Dentro del Juzgado existe una buena comunicación entre las diferentes áreas funcionales.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
18. Los rumores son siempre más creíbles que la comunicación oficial.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
19. Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
20. Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo

21. Las decisiones se toman basadas en información objetiva y oportuna.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
22. Se me permite opinar libremente en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
23. Se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
24. Se nos alienta a buscar nuevas formas de resolver problemas
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
25. Mi jefe es abierto a sugerencias y consejos
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
26. Se valora y aprecian las ideas nuevas
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
27. Tengo la Cooperación y el apoyo de mis colegas
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

28. Los recursos y los equipos son compartidos por todos los colaboradores
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
29. Se nos alienta a trabajar en equipo.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
30. Mi jefe tiene expectativas realistas con respecto a los resultados del trabajo
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
31. Tenemos objetivos claros y alcanzables.
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
32. En el Juzgado se desarrollan planes de trabajo para cumplir con los objetivos
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Alexa Melissa Cubero Rivas.

Puesto Laboral: Coordinadora.

Empresa o Institución: Juzgado de Letras de la Niñez, Sección Judicial San Pedro Sula.

Dirección principal de la Empresa o Institución: Edificio Judicial, segundo nivel.

Ciudad: San Pedro Sula. Departamento: Cortés. Día: 02 Mes: Mayo Año: 2023.

Estimado Señor(a): Abog. Alexa Melissa Cubero Rivas.

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseo solicitar su apoyo, dado que soy alumna de UNITEC y me encuentro desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener el título de maestría en Dirección de Recursos Humanos.

Se ha seleccionado como tema Diagnóstico de Clima Laboral en el Juzgado de Letras de la Niñez, de la Sección Judicial de San Pedro Sula, por lo que estaría muy agradecida de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar mi investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se me autorice a realizar: Encuestas y lo que se considere necesario para el mismo.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Sandra Carolina Sánchez Mercado

No. de cuenta: 21653037

Por este medio, El Juzgado de Letras de la Niñez, de la Sección Judicial de San Pedro Sula.

(Empresa / institución),

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Alexa Melissa Cubero Rivas

(Nombre y sello del Director / Gerente)

V°B°

acubero@poderjudicial.gob.hn

Correo electrónico de Director/Gerente