



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Jurisdiccional de las Salas Contenciosas Administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORAS:**

Br. Nancy Zamora Delgado  
Br. Vilma Rosa Cairo Pizarro

**ASESOR:**

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas y Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION**

Administración de Talento Humano

**PERU - 2015**

## Página de jurado

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, por su inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional que me brindan en mi vida profesional.

.

## **Agradecimientos**

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que nos brindaron la oportunidad de realizarnos profesionalmente.

A nuestro Asesor, por su indiscutible apoyo, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad, para la concreción de este trabajo.

## Declaración Jurada

Nosotras, Vilma Cairo Pizarro, Nancy Zamora Delgado, estudiantes del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI N° 08678758 y N° 19217665 respectivamente, con la Tesis titulada “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Jurisdiccional de las Salas Contenciosas Administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 13 de Mayo del 2015

.....  
Vilma Cairo Pizarro  
DNI N° 08678758

.....  
Zamora Delgado Nancy  
DNI N° 19217665

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de educación, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal jurisdiccional en Corte Superior de Justicia de Lima, 2014”

La investigación tuvo como propósito, establecer la relación que se dan entre las dos variables en función, habida cuenta que, La verdadera eficacia de un despacho judicial es de todos y todas los y las que trabajan en él. Cada persona tiene una función importante que desempeñar dentro del equipo de trabajo. Se ha evidenciado que el clima laboral determina las diferencias marcadas entre un buen desempeño y un mal desempeño del personal. Se debe buscar un clima laboral adecuado donde el personal jurisdiccional encuentre su punto de equilibrio, desarrolle sus actividades normalmente y se encuentre satisfecho. Las variables más influyentes en el desempeño del personal en las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima son: el involucramiento laboral, la responsabilidad, el compromiso, la puntualidad y el cumplimiento de objetivos en común, entre otros. En definitiva el conjunto de los resultados obtenidos por el desempeño del personal, en sus diferentes factores, es el reflejo del buen o mal clima que proporciona la organización. Un buen clima permite que cada individuo llegue a su realización tanto personal como.

El documento consta de siete capítulos, los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que pretende contribuir con posibilitar un diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral del personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima en el 2014.

## Índice

|   | Página |
|---|--------|
| Página del Jurado   | ii     |
| Dedicatoria   | iii    |
| Agradecimiento  | iv     |
| Declaración Jurada  | v      |
| Presentación  | vi     |
| Índice  | vii    |
| Índice de tablas  | ix     |
| Índice de figuras   | x      |
| Resumen   | xi     |
| Abstract  | xii    |
| Introducción  | xiii   |
| <br>  |        |
| <b>Capítulo I: Planteamiento del Problema</b>               |        |
| 1.1. Realidad problemática                                  | 16     |
| 1.2. Formulación del Problema                               | 19     |
| 1.2.1. Problema general                                     | 19     |
| 1.2.2. Problemas específicos                                | 19     |
| 1.3. Justificación  | 20     |
| 1.4. Objetivos  | 21     |
| 1.4.1. Objetivo General                                     | 21     |
| 1.4.2. Objetivos Específicos                                | 21     |
| <br>  |        |
| <b>Capítulo II: Marco Referencial</b>                       |        |
| 2.1. Antecedentes   | 24     |
| 2.1.1 Antecedentes Nacionales                               | 24     |
| 2.1.2 Antecedentes Internacionales                          | 28     |
| 2.2 Marco Teórico   | 35     |
| 2.2.1. Bases teóricas de la variable Clima organizacional   | 35     |
| 2.2.1.1 Definición conceptual                               | 36     |
| 2.2.1.2 Enfoque Teórico de la variable Clima organizacional | 45     |
| 2.2.1.3 Características de la variable Clima organizacional | 48     |
| 2.2.1.4 Tipos de la variable clima organizacional           | 49     |

|   |     |
|---|-----|
| 2.2.1.5 Dimensiones de la variable clima organizacional | 51  |
| 2.2.1.6 Medición de la Variable clima organizacional    | 57  |
| 2.2.2 Bases teóricas de la Variable Desempeño laboral   | 59  |
| 2.2.2.1. Definición conceptual desempeño laboral        | 59  |
| 2.2.2.2 Enfoque teórico para el desempeño laboral       | 61  |
| 2.2.2.3 Evaluación del desempeño laboral                | 64  |
| 2.2.2.4. Dimensiones de la variable desempeño laboral   | 71  |
| 2.2.3 Definición de términos básicos                    | 72  |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo III: Hipótesis y variables</b>              |     |
| 3.1 Hipótesis   | 77  |
| 3.1.1 Hipótesis general                                 | 77  |
| 3.1.2 Hipótesis específicas                             | 77  |
| 3.2. Descripción de variables                           | 78  |
| 3.2.1. Definición conceptual                            | 78  |
| 3.2.2. Definición operacional                           | 78  |
| 3.2.3 Operacionalización de variables                   | 78  |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo IV: Marco Metodológico</b>                  |     |
| 4.1 Tipo de investigación                               | 82  |
| 4.2. Diseño de Investigación                            | 82  |
| 4.3 Población y muestra                                 | 83  |
| 4.4 Técnicas e instrumentos                             | 85  |
| 4.5 Validez y confiabilidad                             | 87  |
| 4.6 Procedimiento de recolección de datos               | 90  |
| 4.7 Método de análisis e interpretación de datos        | 91  |
| 4.8 Consideraciones éticas                              | 92  |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo V. Resultados</b>                           |     |
| 5.1 Tratamiento estadístico e interpretación de tablas  | 94  |
| 5.1.1 Estudio descriptivo del Clima organizacional      | 94  |
| 5.1.2 Resultados Desempeño laboral                      | 103 |
| 5.1.3 Resultados contrastación de hipótesis             | 109 |



|   |     |
|---|-----|
| <b>Capítulo VI. Discusión</b>                   | 117 |
| 6.1 Discusión                                   | 117 |
| Conclusiones                                    | 125 |
| Recomendaciones                                 | 127 |
| Referencias Bibliográficas                      | 128 |
| <br>  |     |
| <b>Anexos</b>                                   | 138 |
| 1. Instrumento de recolección de datos          | 139 |
| 2. Instrumento de validez por juicio de experto | 142 |
| 3. Prueba de normalidad de variables            | 152 |
| 4. Matriz de consistência                       | 153 |
| 5. Base de datos                                | 156 |

### Índice de figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura1. Clima organizacional según personal jurisdiccional              | 95   |
| Figura 2. Autorrealización según personal jurisdiccional                 | 96   |
| Figura3. Involucramiento laboral según personal jurisdiccional           | 98   |
| Figura 4. Supervisión según personal jurisdiccional                      | 99   |
| Figura 5. Comunicación según personal jurisdiccional                     | 101  |
| Figura 6. Condiciones laborales según personal jurisdiccional            | 103  |
| Figura 7. Desempeño laboral según personal jurisdiccional                | 104  |
| Figura 8. Logro por objetivos según personal jurisdiccional              | 106  |
| Figura 9. Nivel de comunicación según personal jurisdiccional            | 107  |
| Figura 10 Cumplimiento de orden de gestión según personal jurisdiccional | 109  |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional        | 79   |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño laboral           | 80   |
| Tabla 3. Validez de contenido clima organizacional                     | 87   |
| Tabla 4. Confiabilidad por Alfa de Cronbach: clima organizacional      | 88   |
| Tabla 5. Validez de contenido por juicio de expertos Desempeño laboral | 89   |
| Tabla 6. Resultados de análisis de confiabilidad                       | 90   |
| Tabla 7. Interpretación de la correlación                              | 92   |
| Tabla 8. Clima organizacional según personal jurisdiccional            | 94   |
| Tabla 9. Autorrealización según personal jurisdiccional                | 95   |
| Tabla 10. Involucramiento laboral según personal jurisdiccional        | 97   |
| Tabla 11. Supervisión según personal jurisdiccional                    | 98   |
| Tabla 12. Comunicación según personal jurisdiccional                   | 100  |
| Tabla 13. Condiciones laborales según personal jurisdiccional          | 102  |
| Tabla 14. Desempeño laboral según personal jurisdiccional              | 103  |
| Tabla 15, Logro por objetivos según personal jurisdiccional            | 105  |
| Tabla 16. Nivel de comunicación según personal jurisdiccional          | 106  |
| Tabla 17. Cumplimiento orden de gestión según personal jurisdiccional  | 108  |
| Tabla 18. Correlación Clima organizacional y Desempeño laboral         | 110  |
| Tabla 19. Correlación Autorrealización y Desempeño laboral             | 111  |
| Tabla 20. Correlación Involucramiento laboral y Desempeño laboral      | 112  |
| Tabla 21. Correlación supervisión y Desempeño laboral                  | 113  |
| Tabla 22. Correlación comunicación y Desempeño laboral                 | 114  |
| Tabla 23. Correlación condiciones laborales y Desempeño laboral        | 115  |

## Resumen

El objetivo de la Investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima en el 2014. La investigación busca identificar si el conjunto de los resultados obtenidos por el desempeño del personal, en sus diferentes dimensiones, es el reflejo del clima que proporciona la organización. Un clima favorable permite que cada individuo llegue a su realización tanto personal como profesional dando una ventaja competitiva al qué hacer de la Administración de Justicia en las salas contenciosas administrativas. La investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 73 miembros del personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima, obtenida mediante muestreo probabilístico. Para el estudio del clima organizacional, se consideró el enfoque teórico de Litwin y Stringer que operacionalizó Palma (2004) para medir el clima organizacional, y para el desempeño laboral, el estudio de Rodríguez (2001) que sostiene que para el logro del desempeño, los trabajadores deben entender cuáles son sus funciones, los procedimientos a seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir. Los resultados del estudio señalan que hay un clima organizacional medianamente favorable y también en sus dimensiones de autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales en tanto para el desempeño laboral, el personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima se considera en nivel medio. En consecuencia, existe una correlación estadísticamente significativa de 0,682 “correlación positiva media” ( $p < 0.05$ ), entre clima organizacional y desempeño laboral y sus dimensiones. El estudio concluye que hay relación positiva media entre el clima organizacional y desempeño laboral. Además, recomienda Establecer talleres de sensibilización para generar condiciones laborales adecuadas, inherentes a un clima organizacional favorable.

**Palabras claves:** Clima organizacional – Desempeño Laboral-supervisión.

## Abstract

The aim of the research was to determine the relationship between organizational climate and job performance of judicial contentious administrative staff rooms of the Superior Court of Lima in 2014. The research aims to identify whether all the results obtained by the staff performance in its different dimensions, is a reflection of the climate that provides the organization. A favorable climate allows each individual to reach his goal of personal fulfillment and professional giving a competitive edge to what to do with the administration of justice in administrative contentious rooms. The research was basic type with a non-experimental, descriptive and correlational design, cross-section. The sample consisted of 73 members of the court staff contentious administrative rooms of the Superior Court of Lima, obtained using probability sampling. For the study of organizational climate, the theoretical approach Litwin and Stringer that operationalized Palma (2004) to measure the organizational climate and job performance is considered, the study by Rodriguez (2001) holding that the achievement of performance, workers must understand what their roles, the procedures, policies must be respected, the objectives are to be met. The study results indicate that there is a fairly favorable organizational climate and also in its dimensions of self-realization, involvement, supervision, communication and working conditions in both job performance, court staff contentious administrative rooms of the Superior Court Lima is considered average. Consequently, there is a statistically significant correlation of 0.682 "average positive correlation" ( $p < 0.05$ ) between organizational climate and job performance and dimensions. The study concludes that no positive average relationship between organizational climate and job performance. It recommends Establish awareness workshops to generate adequate working conditions inherent in a favorable organizational climate

Keywords: Organizational climate - Workforce Performance-monitoring.