



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el  
personal administrativo del Poder Judicial de Lima  
Norte, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Diomar Santos Ríos Carrasco

**ASESORA:**

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

**SECCIÓN:**

Administración pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**Perú – 2018**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **RIOS CARRASCO, DIOMAR SANTOS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PODER JUDICIAL DE LIMA NORTE, 2017**

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 5:30 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar redacción teniendo en cuenta estilo APA.* .....

..... *Cambiar línea de investigación: "Reforma y Modernización del Estado."* .....

..... *Incorporar normativa N° 27658 y D.S. 004-2013 - P.M.* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Página del Jurado**

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Presidente

Dr. Héctor Raúl Santamaria Relaiza

Secretario

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por la bendición de gozar de salud.

A mis padres, Santos y Valeria por ser mi mayor motivación y ejemplo de perseverancia

A mi esposa, Linda e hijos, Camila, Genesis, y Mathias por su apoyo incondicional y cariño de salir adelante, quienes son el motor de mi vida.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo y docentes, por haberme permitido el desarrollo de mi investigación y a mí asesora por el apoyo educativo.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Diomar Santos Ríos Carrasco, estudiante de la Escuela de Posgrado, del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "*Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017*", en 97 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de julio del 2018

El autor(a)

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada

“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

El autor

## Índice

Dictamen de Sustentacion de Tesis.	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de Autoría	vi
Presentación	vii
Indice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	42
1.5 Justificación del estudio	43
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos	45
<b>II. Método</b>	<b>47</b>
2.1. Diseño de Investigación	47
2.2 Variables, Operacionalización	50
2.3 Población y muestra	54
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	56
2.5 Métodos de análisis de datos	60
2.6 Aspectos éticos	61
<b>III. Resultados</b>	<b>62</b>
3.1. Análisis descriptivos de los resultados	63
<b>IV. Discusión</b>	<b>75</b>



<b>V. Conclusiones</b>	79
<b>VI. Recomendaciones</b>	81
<b>VII. Referencias</b>	83
<b>Anexos</b>	90
Anexo 1: Artículo científico	91
Anexo 2: Matriz de consistencia	104
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	106
Anexo 4: Certificado de validez de contenido.	110
Anexo 5: Constancia de tramite para carta de presentación	118
Anexo 6: Constancia emitida por la institución	119
Anexo 7: Análisis de confiabilidad	120
Anexo 8: Base de Datos de la Muestra	120

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización del clima organizacional	52
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción laboral	53
Tabla 3. Muestra por módulos y juzgados de poder judicial de Lima Norte	55
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	59
Tabla 5. Confiabilidad de instrumento de clima organizacional	60
Tabla 6. Confiabilidad de instrumento de la satisfacción laboral	60
Tabla 7. Distribución de frecuencias del clima organizacional	63
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral	64
Tabla 9. Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones laborales.	65
Tabla 10. Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión personalidad	66
Tabla 11. Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión salario	67
Tabla 12. Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión responsabilidad social corporativa	68
Tabla 13. Prueba de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.	70
Tabla 14. Prueba de correlación entre clima organizacional y las condiciones laborales.	71
Tabla 15. Prueba de correlación entre clima organizacional y la personalidad.	72
Tabla 16. Prueba de correlación entre clima organizacional y el salario.	73
Tabla 17. Prueba de correlación entre clima organizacional y la responsabilidad social corporativa.	74

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de barras de la variable clima organizacional	63
Figura 2. Diagrama de barras de la variable satisfacción laboral	65
Figura 3. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión condiciones laborales	66
Figura 4. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión personalidad	67
Figura 5. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión salario	68
Figura 6. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión responsabilidad social corporativa	69

## Resumen

La presente investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo – correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo formada por 515 colaboradores de la institución, la muestra por 220 del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte que participaran para el estudio de la actual averiguación y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20) la cual ascendió a 0.811 con lo que se induce que el instrumento es muy confiable.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva considerable de 0,942. Asimismo, sucede con las dimensiones: condiciones laborales, personalidad, salario y responsabilidad social al momento de determinar la relación con el clima organizacional.

**Palabras clave:** clima organización, satisfacción laboral, condiciones laborales, personalidad, salario, responsabilidad social

## Abstract

The present research entitled: Organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Judicial Branch of Lima North, 2017, had as general objective to determine the relationship of the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Judicial Branch of Lima North, 2017.

The type of research was basic, with a descriptive - correlational level, also with a quantitative approach, with a non - experimental and cross - sectional design. The population was made up of 515 collaborators of the institution, the sample by 220 of the administrative staff of the Judicial Branch of Lima North that participated for the study of the current investigation and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the reliability statistics (Cronbach's Alpha, KR-20) which amounted to 0.811, which suggests that the instrument is very reliable.

The following conclusions were reached: the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Judicial Branch of Lima North, 2017; with a considerable positive correlation of 0.942. It also happens with the dimensions: working conditions, personality, salary and social responsibility when determining the relationship with the organizational climate.

**Keywords:** climate organization, job satisfaction, working conditions, personality, salary, social responsibility.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

Hoy en día, el clima organizacional discierne uno de los componentes a tener en cuenta en los procesos que se realiza en la empresa, de gestión. De igual forma, el estar satisfecho dentro de la organización, es un asunto de suma importancia ya que genera un buen rendimiento en los trabajadores.

Según Segredo, Pérez y López (2015), indico que el mismo influyo en las motivaciones y la actitud que tienen los colaboradores de una empresa. Esto se justificó en las teorías de las relaciones humanas de los métodos empresariales, que enfocan la significancia del ser humano de acuerdo a sus actividades por su colaboración en un sistema social.

Por otro lado, de acuerdo Sánchez y García (2017), mencionó que la satisfacción laboral es un asunto de suma importancia, enfatizado en el entorno de sus actividades, ya que ha sido varios los análisis que se han hecho de acuerdo a ello, con la finalidad de establecer cuáles son los factores múltiples que intervienen en el bienestar de los individuos en su entorno laboral, como por ejemplo determinar cómo interviene la satisfacción en el desenvolvimiento de los individuos en sus áreas de trabajo. La satisfacción laboral, genera considerables aspectos relacionados con los colaboradores y la empresa, desde el desempeño laboral.

En el medio internacional, de acuerdo Jiménez y Jiménez (2016), indico que en Ecuador se manifestó un bajo nivel de satisfacción por parte de los colaboradores, resultado de una elevada rotación, poco sueldo, demarcación de desempeños no determinados, liderazgos no dirigidos o que no están en consecución de los objetivos de la organización, negligente comunicación. También, se enfocó toda la administración en la alta dirección, bajo la responsabilidad con las actividades delegadas, poco colaboradoras entre departamentos, así como capacidades físicas distribuidas inadecuadamente para la correcta practica de las actividades de los trabajadores, lo cual dio como consecuencia condiciones no insuperables para alcanzar la terminación de los objetivos en los colaboradores.

Igualmente, el mismo autor menciona que aún no tenía definida los puestos ni funciones en la empresa, lo que provocó que varios colaboradores de diferentes áreas finalicen haciendo iguales actividades, esto genera que no se sientan reconocidos con el cargo por el cual fueron contratados, es evidente el sacrificio que la organización hizo para restablecer el clima laboral, en tal caso se requirió experiencia, esfuerzo, para poder reconocer las categorías y subcategorías de satisfacción laboral y clima laboral con lo tiene la empresa. Al referirnos de liderazgo, participación, reciprocidad y motivación en la empresa e interpretar en qué medida incrementa el nivel de satisfacción de los colaboradores, es importante caracterizarlos, para establecer cómo se tomará las medidas pertinentes.

En el ámbito nacional, según Laurencio (2014), menciona que, a pesar que hubo empeño de las organizaciones del país por hacer permanecer un ambiente laboral adecuado para sus trabajadores, más de la mitad de los trabajadores, manifestaron haber tenido percances en su centro de trabajo. Mediante una encuesta que se realizó a los colaboradores 53.7% de ellos admitieron haber tenido al menos una vez algún impropio con sus compañeros. Por otro lado, el 52,5% de los colaboradores sustentó que en sus grupos de trabajo se alcanzó desenvolverse en armonía y cordialidad, en su mayoría de veces mientras que solo el 4.6% de ellos indicaron que 'nunca' o 'casi nunca' mantienen un agradable clima laboral en su lugar de trabajo.

En el ámbito nacional, la administración tradicional ha sido cuestionada profundamente a inicios del año 2000, por pasar a la administración moderna denominado NGP, la ley N°27658, ley marco de la modernización de la gestión del estado inicia parámetros nuevos primeras, metodológicos y políticas de modernización, así el año 2013, fue promulgado el D.S. 03-2013-PCM, señalando la política nacional de la modernización de la gestión pública, donde el clima organizacional y satisfacción laboral están enmarcados en la gestión por resultados.

De igual manera, según Gestión (2014), según la encuesta realizada sobre la satisfacción laboral, traspasa aproximadamente la mitad de colaboradores,



quienes no están contentos o satisfechos en su área de trabajo, lo cual puede perjudicar su responsabilidad frente a las actividades que se le asigna. El 45 % de las personas que fueron parte de este estudio reconocieron no sentirse a gusto en su centro de trabajo y la mayoría de ellos indicaron que mencionada condición se debe a los percances relacionados con el ambiente de trabajo. De esta manera el 52% de colaboradores encuestados mencionaron que sus ideas y acotaciones son poco tomados en cuenta dentro de la organización donde laboran, sin embargo, el 7% consideran que sus opiniones son bastante consideradas en la empresa.

En el ámbito local, el Sub distrito Judicial de Lima Norte (antes Distrito Judicial del Cono Norte) fue creado mediante Decreto Ley N.º 25680, del 18 de agosto de 1992, con la finalidad de desorganizar y desagrupar el Distrito Judicial De Lima y conseguir que la población residente en el sector norte de la capital posea acceso circunstancial y de frente a la justicia. No obstante, se observó algunos conflictos en el personal administrativo en el poder judicial, del cual generó ineficacia en el sistema judicial, desorganización e infraestructura insuficiente.

Por ello, desde la experiencia como Abogado concurriendo constantemente a diferentes entidades judiciales, y en especial al Poder Judicial de Lima Norte, que observando como una empresa requiere de la mano de obra para acrecentar su eficiencia y eficacia, a uno le brotan preguntas, que incentiva al recurso humano a lograr sus metas propuestas. Por este motivo es que se manifiestan interrogantes acerca de cómo es la manera en que se vinculan la satisfacción laboral con el clima empresarial, cual será un clima organizacional para alcanzar tener buen resultado en una discrepancia con la competencia y favorecerse lo más que se pueda de recursos y materiales tecnológicos que están acondicionadas, solo de esta manera una empresa lograra conseguir la realización de su plan, programas y alcanzar sus objetivos. Estas preocupaciones son las que hicieron que se tome la decisión de desarrollar este trabajo de investigación.

## **1.2 Trabajos previos**

La presente investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores, realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación y que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Coronado (2017), en su trabajo titulado sobre *Relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional* para optar el grado de Maestro por la Universidad autónoma de Aguascalientes, México, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción y el clima laboral con el compromiso organizacional en Agropecuaria Martín SRL fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo, utilizo un método transaccional, tipo de investigación fue básica que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación fue no experimental. La población estuvo conformada por 40 empleados en la empresa y la muestra hallada por muestreo probabilístico de 33 empleados. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En la parte descriptiva se observó que en el factor de equidad existe un 45% de personas que dudan de la inexistencia de favoritismos por parte de los jefes, lo que puede mermar el ambiente laboral, pues no creen firmemente que recibirán del jefe un trato igual. Cerca de un 30% manifiesta un acuerdo parcial en la percepción de la equidad en el trabajo, porcentaje que puede reducirse para buscar mejores resultados. El 45% dice que las personas que son despedidas lo merecen, un 30% dice estar parcialmente de acuerdo en que así es, y un 24% dice estar en duda, probablemente por desconocer las causas de despido de otros; cabe destacar la ausencia de percepciones negativas, es decir la idea de que se despide a las personas sin motivos. Por otra parte, en el factor innovación parece que existe un grupo de alrededor del 30% de los empleados que posee una percepción, y tal vez participación activa, de mejora de acciones y se siente apoyado y animado por sus jefes hacia la realización de mejoras. En la prueba de hipótesis general se concluyó que hay una relación significativa (0.413) entre el clima y la satisfacción laboral. Además, existe una correlación muy fuerte y (significativa 0.508) entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Nieves (2013), en su investigación sobre *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del hospital del IESS de*

*Esmeraldas* para optar el grado de Maestro por la Universidad tecnológica equinoccial, Ecuador, planteó como objetivo general conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo, utilizo un método empírico, tipo de investigación fue básica que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 193 personas del personal médico y la muestra hallada por muestreo probabilístico de 130 personas. En la parte descriptiva se observó que de la dimensión comunicación interna nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 74%, versus un 26% que no está de acuerdo. La dimensión relaciones interpersonales en el trabajo nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están de acuerdo con ella en un 82% versus un 18% que no está de acuerdo. En la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones nos indica que los trabajadores del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, están satisfecho con ella en un 68%, versus un 32% que no está satisfecho. En la prueba de hipótesis general se concluyó que el compromiso tiene relación con la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas; debido a que el resultado de Pearson Correlación es a  $0.001 < 0.030$ .

Bruzual (2016), en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*, para optar el grado de Maestro por la Universidad de Montemorelos, México, planteó como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores y se recolectaron los datos mediante el cuestionario. Se concluyó que el ambiente organizacional y la satisfacción laboral tienen relación positiva alta ( $r=0.790$ ,  $p = .000$ ). Mientras se maneje un buen clima organizacional, se obtendrá mejores resultados laborales. El personal de

trabajo expreso estar en un nivel entre normal y bueno en el clima organizacional y en un nivel entre complacido y tranquilo en la satisfacción laboral.

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015), en su trabajo titulado sobre *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*, para optar el grado de Maestro por la Universidad Eafit Medellín, Colombia, planteó como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud. Se utiliza una metodología cuantitativa. La población estuvo conformada por 193 personas, entre personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas y para recolectar la información se empleó el cuestionario. Se concluyó que, por medio de una comprobación completa de literatura vinculada a este tema, se determinó emplear como principio el modelo creado por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes, por medio de un estudio factorial, alcanzaron resumir el número de componentes para, luego, correlacionar las dimensiones logradas de cada constructo, descubriendo vínculos importantes entre cada uno. Esta investigación fue un paso más allá y desarrollo un estudio factorial confirmatorio para validar el modelo de medida de los instrumentos utilizados y, a través de ecuaciones estructurales, investigar la relación entre los dos constructos. La muestra obtenida dio como resultado una relación reveladora entre clima organizacional y satisfacción laboral, confirmo resultados de otros estudios vinculados a este tema. No obstante, ninguno de los modelos de medida logró un arreglo admisible al efectuar el análisis factorial confirmatorio, el primer modelo es el que comprende solo dos constructos (clima organizacional y satisfacción laboral) y todos los ítems vinculados a cada uno de ellos muestra un valor de chi cuadrado igual a 7596,014,  $p < 0.01$  este valor es mínimo al nivel aceptado de  $p = 0,2$  es un ejemplo de que el modelo no muestra un buen ajuste en otras palabras, los ítems presentados no personifican convenientemente a los constructos. No obstante, todas las cargas factoriales que simboliza las correlaciones entre los ítems son significativas; en el segundo modelo de medida se logró una correlación significativa ( $p < 0.01$ ) de 0,586 entre clima organizacional y satisfacción laboral, lo que aprueba y admite aceptar la hipótesis planteada. Esto hace necesario

elaborar un estudio de elementos primordiales, para comprobar la relación de cada uno de los ítems con las dimensiones y tratar de establecer los orígenes de estos datos tan pobres.

Bueso (2016), en su investigación sobre *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de Industrias Calan en la zona Norte* para optar el grado de Maestro por la Universidad Tecnológica de Honduras tuvo como objetivo general determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte. La investigación desarrollada fue de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal. La población estuvo compuesta por 21 colaboradores de mandos medios y auxiliares administrativos y para la recolección de datos se empleó la encuesta. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable  $r=0.807$  para el clima organizacional y satisfacción del usuario con nivel de significancia de 0.001 menor que 0,005 que es la falta más grande aprobado, de manera que se admite la hipótesis. Si se presenta un mejor ambiente organizacional, de igual forma se mejorará la satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo, por esta razón, al conservar un ambiente de trabajo bueno se obtendrá un mejor preparación y retención del talento humano.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Morales (2016), en su investigación sobre *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, año 2016, para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar qué relación existe el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo, la investigación desarrollada fue de tipo correlacional. El diseño de la investigando fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por funcionarios, Empleados, contratados permanentes y CAS dando un total de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo y la muestra hallada por el muestreo probabilístico de 276 miembros. Se empleó como técnica la encuesta

para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En la parte descriptiva se observó que los indicadores que corresponden a clima organizacional presentan un nivel bueno y regular, sin embargo, existen 3 indicadores que presentan un nivel malo, entre los cuales tenemos: Independencia con un nivel de 1.28, posición sobrecargada 2.33 y distribución de la carga de trabajo con un nivel de 2.36. Asimismo, los indicadores pertenecientes a la variable satisfacción laboral se encuentran en un nivel media y alta, siendo el promedio más alto de 4.16, que corresponde a Saneamiento. Se concluyó que existe un vínculo fuerte y significativo entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo con un factor de Rho de Spearman de 0.201\*\* y con un nivel de significancia de 0.003.

Salas (2017), en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas* para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017, fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue 200 profesionales. Se manejó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se aplicó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron adquiridos por el Ministerio de Salud, posteriormente fueron sujetos a la validez de contenido a partir del juicio de tres especialistas con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, mostrándonos una confiabilidad alta. Dentro del nivel descriptivo se nota que el grado de satisfacción laboral captado por parte de los expertos del Centro de Salud de San Genaro obtuvo una tendencia al nivel indiferente con un 87%; del mismo modo, el nivel de satisfacción laboral captado por los expertos del Hospital María Auxiliadora tuvo una tendencia al nivel indiferente con un 94%. En la prueba de hipótesis general se concluyó que hay un vínculo importante entre el

clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ( $r=0,662$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ) y el Hospital María Auxiliadora ( $r=0,877$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ), Lima, 2017.

Jaramillo (2017), en su investigación sobre *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos- 2016* para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos fue un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. La Población fue compuesta de 125 trabajadores de la parte administrativa y la muestra que estuvo constituida por las respuestas de 95 servidores públicos que laboran en la Municipalidad de Los Olivos durante el periodo del 2016. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En la parte descriptiva se observó que en el procesamiento estadístico se obtuvo como resultado de significancia (bilateral) de 0,000, esto muestra que la relación entre ambas variables fue significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Se determinó que los encuestados consideran que el clima organizacional es de 45.26%, y la motivación laboral es de 38.95%. En cuanto a clima organizacional, se evidencio en la municipalidad un mayor nivel de servidores públicos que están de acuerdo con el entorno de trabajo. En la prueba de hipótesis general se concluyó que la relación en medio de ambas variables es significativa por tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, como el valor  $p= 0,000$  es menor que 0,01 se admite la hipótesis alterna. Asimismo, siendo el factor de correlación  $r= 0,435$  positivo se demuestra que hay un nivel moderado de correlación entre la dimensión conflicto y la segunda variable motivación laboral de los empleados de la Municipalidad de Los Olivos.

Caycho (2017), en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016* para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y

satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios contables, fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo, tipo de investigación fue básica. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores de la Empresa E. & C. Contadores S.A.C. Se empleó como técnica la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. En la parte descriptiva se observó que, de los 80 trabajadores, el 35% (28) muestra un nivel medio, el 33,8% (27) muestra un nivel bajo y el 31,8% (25) muestra un nivel categorizado como alto. Se concluye que los resultados de nivel de sentido de pertenencia en los empleados son medio con tendencia a bajo. Asimismo, el 42,5% (34) muestra un nivel medio, el 32,5% (26) muestra un nivel alto y el 25% (20) muestra un nivel clasificado como bajo. Se concluye que los resultados de grado de complacencia laboral en los empleados son medio con tendencia alto. En la prueba de hipótesis general se concluyó que hay correlación significativa ( $r=0.549$ ;  $p=0.000<0.05$ ) entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa E. & C Contadores S.A.C. Estos datos obtenidos señalan que a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Bravo (2017), en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04- Lima Metropolitana, 2017* para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N°04- Lima Metropolitana, fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Se empleó la técnica de la encuesta plasmada en dos cuestionarios escala de clima laboral y escala de satisfacción laboral Sonia Palma Carrillo, a los cuales se les adaptó los baremos respectivos. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores administrativos de la Ugel04, Lima metropolitana. En la parte descriptiva se observó que en lo referente a la percepción de la variable clima organizacional, los resultados muestran que un 70% de los empleados encuestados observan que hay un nivel medio, 20% un nivel bajo y 10 % un nivel alto. En lo relacionado a la percepción de la dimensión condiciones físicas, los resultados muestran que un 70% de los empleados



observan que hay un nivel alto, 30 % un nivel medio. En la prueba de hipótesis general se concluyó que la variable clima organizacional tiene una moderada correlación con la variable satisfacción laboral en la Ugel04, al alcanzar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,500 y con valor de significancia igual a 0,000 y por lo tanto menor a  $p$  ( $p < 0,01$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El estudio de los resultados indica que los empleados observan un mediano nivel de clima organizacional y alta satisfacción laboral.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Variable 1: clima organizacional.**

##### **Definiciones.**

Louffat (2015), mencionó que “El clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo y en un espacio determinado el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de una empresa” (p. 279).

Según Llanos (citado por Méndez, 2006), definió:

Al clima organizacional como la representación que las personas establecen como resultado de los procesos de interacción social donde los mismos están influenciados por un conjunto de valores, actitudes y creencias, así como el ambiente interno. Por lo tanto, ocupa un lugar destacado en la gestión del talento humano, ámbito donde se han realizado diversos estudios con el fin de ubicar y aplicar un instrumento efectivo de medición. (p. 66)

Según Veloso, Cuadra, Gil, Quiroz y Meza (citado por Schneider, 2013) “El clima organizacional es definido como las percepciones y significados compartidos que los empleados tienen respecto de los procedimientos, prácticas y políticas de la organización, así como de los comportamientos que perciben como recompensados, esperados y apoyados” (p. 739).

De acuerdo con Chiavenato (2017) mencionó que:

La motivación individual se refleja en el clima organizacional. Las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien las de orden superior. La frustración, por no satisfacer necesidades más elevadas, provoca muchos problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores generalmente depende de personas que están en puestos de autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación y la inadaptación de las personas. (p.137)

### **Teorías del clima organizacional.**

La teoría del clima organizacional de Rensis Likert.

Según Rodríguez (2016), (citado por Likert 1968), estableció que:

El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que poseen los empleados y dirigentes del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías

contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar. (p. 6)

### **Teoría sobre el clima laboral de McGregor.**

Conforme con Mc Gregor (1996), definió que:

La teoría X nos da una explicación de ciertas conductas humanas en el campo de la industria. Estos supuestos no habrían persistido si no tuvieran respaldados por un volumen considerable de pruebas. No obstante, en la industria y en otras manifestaciones de la vida social humana, pueden observarse fácilmente muchos fenómenos que no responden a esta idea de la naturaleza del hombre.

Por otra parte, los supuestos de la teoría Y, la organización saldrá perjudicada si no se lleva a cabo esta integración. La administración unilateral de las promociones no es la mejor manera de servir a los objetivos de la organización, porque esta forma la administración, a base de dirección y control, no crea el compromiso necesario para realizar plenamente los recursos humanos. La menor motivación y el menor grado de autodirección y autocontrol personal que resultan constituyen costos que, al sumarse en el tiempo, serán muy superiores a las ganancias obtenidas merced a decisiones unilaterales para el bien de la organización, (pp. 35-51)

### **Teoría de las relaciones humanas.**

Según Rivas (citado por Elton, 1920), indicó que:

Esta teoría se desarrolló en un amplio lapso de tiempo, entre 1920 y 1966. Empezó con los experimentos de Elton mayo en la empresa Western Electric; él descubrió sin proponérselo la importancia de los grupos informales mientras intentaba aplicar los principios de Taylor. La conclusión de mayo sobre esta aparente contradicción de los

principios taylorianos fue que los aspectos emocionales del trabajo resultan más importantes que los físicos, y que la participación social de los trabajadores es un componente fundamental de la productividad. En términos históricos administrativos, los experimentos evidenciaron que existen en las organizaciones grupos sociales que tienen una cultura propia.

En esta época se ubican también los trabajos de Mary Parket Follet, una verdadera filósofa de la administración, quien destacó en su obra la importancia que tiene la coordinación de los esfuerzos de grupo en el cumplimiento eficiente de una tarea. La tarea de un administrador, según Follet, es descubrir las motivaciones de los individuos y los grupos. El resumen del postulado de esta teoría es: la mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar (pp. 14-15)

### **Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer.**

Según Olaz (citado por Forehand y Gilmer, 1964), definió:

Un modelo con una clara orientación al impacto de la arquitectura organizativa (tamaño, estructura y complejidad), junto a otros como el estilo de liderazgo y la orientación hacia fines concretos, mientras que Likert (1967), en ese mismas fechas, realiza una singular aportación al conjugar una interesante amalgama de elementos explicativos del clima laboral: métodos de mando; naturaleza de las fuerzas de motivación, comunicación, interacción; toma de decisiones; fijación de objetivos y directrices; procesos de control y todos aquellos aspectos referidos a la objetivación y perfeccionamiento de resultados. (p. 7)

### **Importancia del clima organizacional.**

Según Louffat (2015), indicó que:

El interés del clima organizacional recae en tres aspectos centrales:

- a) Estimar las raíces de estrés, disconformidad, de conflicto o malos entendidos que intervienen en las malas actitudes dentro de la compañía.
- b) Originar y mantener nuevos procesos que hagan entender al supervisor los aspectos significativos en las que este debe interceder.
- c) Continuar al crecimiento de la empresa y anticipar los futuros inconvenientes.

Asimismo, expresó también la importancia del diagnóstico del clima organizacional, las cuales tienden en:

- a) Determinar fortalezas y debilidades, de forma grupal o individual y dentro de la compañía; dirigiendo e involucrando empeños en fragmentos que no aportan con el progreso o mejoría de la organización.
- b) Para lograr mejorías en todas las áreas de una compañía es importante evaluar cual es el enfoque de las programaciones de capacitación.
- c) Posibilita reconocer de una forma más rápida la imagen de la compañía (clientes, distribuidores, etc.) podría existir un feedback de la percepción que hay en comparación con la competencia.
- d) Cuando existe algún inconveniente dentro de la empresa se hace partícipe al colaborador a fin de conocer las posibles causas.
- e) Precisar aquellas actitudes preponderantes que pueden ocasionar algún contexto de conflicto e impactar dentro de la organización.
- f) Causa una consecuencia de enseñanza, pues el colaborador no solo revela la veracidad sobre la compañía, sino que por lo contrario obtiene una metodología a fin de reconocer sus inconvenientes por sí solo. La destreza potencial de darle soluciones a las adversidades

podría acrecentar de una forma notable aumentar de modo considerable mientras se da el diagnóstico.

- g) De ahí se instituyen las ventajas a fin de poner en marcha algún procedimiento de cambio en la cultural laboral (pp. 279- 280).

### **Enfoque sistémico del clima organizacional.**

Para Segredo, García, López, León y Perdomo (2015), indicaron que:

Prever las relaciones y las reacciones de los subsistemas y los diversos actores del sistema es fundamental para predecir posibles consecuencias y efectos a nivel de todo el sistema. Una vez expuestos los elementos comunes de un sistema organizacional, así como los parámetros que deben considerarse en el análisis de cada uno de ellos, se hace preciso destacar el carácter sistémico del clima organizacional y enfatizar la importancia de su estudio dentro de la organización, ya que nos brinda información que permite tener una idea integradora del comportamiento organizacional como sistema.

Para su comprensión es necesario tener en cuenta que el clima organizacional se refiere a las características del ambiente de trabajo. Estas características son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en ese ambiente. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral, es una variable que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual; estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo. Se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución, y el clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Las percepciones y respuestas que abarca el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores que pueden estar influenciados por el liderazgo, las prácticas de dirección, la comunicación, las relaciones

de dependencia, las promociones, las remuneraciones, la participación, el trabajo en equipo, entre otros. (p. 24)

### **Modelo y taxonomía de clima organizacional.**

Para Louffat (2015), mencionó que:

Para poder identificar y determinar cuál es el clima organizacional es necesario formular un modelo teórico que contemple variables, las cuales al ser confrontables con la realidad determinaran dicho clima. Existen diversas propuestas para poder determinar el clima organizacional. (p. 280)

### **Medición del clima organizacional y cultura de calidad.**

La valoración del clima admite al diagnóstico de las empresas, originando meditación y desatar consenso entre los colaboradores a fin de incentivar los cambios sostenibles. De acuerdo con Visbal (2014), hay tres motivos que evidencian el empleo de la investigación de clima organizacional, así señalo:

El clima es capaz de desatar barreras o por lo contrario posibilitar el alcance de las metas y propósitos de la compañía, por lo mismo que el clima de desenvuelve en un entorno cotidiano.

Es un factor muy relevante el clima, dado que accede a valorar a las empresas de una forma sistémica, holística y tomado en cuenta la fenomenología global.

El clima admite la auto-reflexión de la percepción distribuida en los colaboradores estudiados. Debido a ello se posibilita el plan de acciones constructivas y compartidas, incentivando al colaborador a un trabajo en equipo, provocando eficiencia.

En este trabajo se aborda el tema del clima laboral de manera general para diversos tipos de organizaciones. (pp. 124-125)

## **Modelos de clima organizacional.**

De acuerdo con Louffat (2015), expresó que:

### **Modelo Great place to work.**

La propuesta Great place to work, es sin lugar a dudas una de las más referentes e importantes a nivel mundial en el estudio de clima organizacional se centra en el concepto de confianza entre líder y liderados (trabajadores), lo cual permite que haya un ambiente positivo e integrado, una especie de química perfecta donde la motivación por trabajar en un excelente lugar, motiva a que, de un lado, el trabajador confíe en las personas para las cuales trabaja; sienta un profundo orgullo por lo que realiza y que disfrute plenamente de sus compañeros de trabajo y del otro lado la motivación del líder es la de poder lograr los objetivos, conseguir que sus trabajadores lo entreguen todo de sí y que todos laboren en comunión de familia. Las dimensiones de Great placen to work con: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camarería. (p. 48)

### **Modelo Price Waterhouse Coopers.**

El modelo de clima organizacional de la Price Waterhouse denominado ECO también es propuesto muy importante de esta prestigiosa empresa consultora internacional y se encuentra constituida por nueve dimensiones:

- a) Trabajo en equipo
- b) Servicio al cliente
- c) Liderazgo
- d) Motivación y satisfacción
- e) Gestión de recursos humanos
- f) Valores, cultura y orgullo
- g) Tecnología
- h) Comunicación
- i) Organización (pp.283- 284)



## **Dimensiones de clima organizacional.**

Louffat (2015), infirió que:

### **Dimensión 1: Trabajo en equipo.**

“Evalúa si la empresa busca promover el trabajo en equipos, si existe una buena relación entre empleados, si se genera un ambiente de confianza, respeto y cooperación” (p. 284).

### **Dimensión 2: Liderazgo.**

“Se refiere a las acciones, características y tipo de dirección que identifican a los jefes de equipo de trabajo” (p. 284).

### **Dimensión 3: Comunicación.**

“Se refiere a las actividades que están destinadas a administrar el flujo de información, si los cambios o planes importantes se comunican oportuna y adecuadamente” (p. 284).

### **Dimensión 4: Organización.**

“Evalúa si las bases y planificación de la empresa son sostenibles, si los roles, responsabilidades, procesos y recursos están bien definidos” (p. 284).

## **Variable 2: satisfacción laboral.**

### **Definiciones.**

Stephen y Timothy (2017), infieren que “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada” (p. 80).

Según Sanín y Salanova (2014) mencionó que: “Se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionadas con esa realidad como reacción afectiva con el trabajo visto como un todo, sin contemplar aspectos particulares de esta realidad” (p. 5).

Para Gennaro y Lucena (Gibson y Ivancevich, 1997), señaló:

La satisfacción es la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y el papel que desempeñan en la organización. En ese sentido, la satisfacción en el trabajo es la actitud personal con respecto al medio laboral, la cual puede ser positiva (satisfacción) o negativa (Insatisfacción) (p. 15).

Conforme con Idrovo y Leyva (2014), mencionó que:

La percepción de satisfacción laboral es alta y directamente relacionada con el éxito laboral continuo y con la satisfacción personal. Sin embargo, mientras más valoran el éxito personal y social, más baja será su percepción de satisfacción laboral, ya que las mujeres que alcanzan un mayor nivel de satisfacción laboral se ven obligadas a ceder el trabajo doméstico y el cuidado de los hijos a otras personas (ver tabla 2 en anexos). Como resultado de esto, las mujeres deben hacer trade-off entre los dos escenarios (laboral y personal/familiar) (p.168).

### **Teorías de satisfacción laboral.**

Teoría de necesidades de Maslow.

De acuerdo con Sergueyevna y Mosher (2013)

Identifico cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en la que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma

jerárquica, de tal modo que una de las necesidades solo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. Sin embargo, las múltiples observaciones del comportamiento de las personas han comprado que existen excepciones, es decir, puede darse el caso de las personas que satisfacen de los escalones más altos sin satisfacer las necesidades de los escalones más bajos. (p. 7)

### **Teoría de los dos factores en la satisfacción laboral.**

Conforme con Carmona y Leal (citado por Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959)

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, como se muestra, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. (p. 54)

## Elementos de la satisfacción laboral

Según Corina, León, Pascual y Páramo (2015), indicaron:

La relación entre los componentes personales y situacionales con la satisfacción laboral está sistematizada en la llamada "Teoría de los Dos Factores" de Frederick Herzberg. Esta teoría supone que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es resultado de la relación con su empleo y de sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló esta teoría a partir de entrevistas con 200 ingenieros y contadores, quienes describieron experiencias de trabajo excepcionalmente buenas o malas, y él las llamó "incidentes críticos". El análisis de estos informes mostró que la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas relacionados con la tarea. En el otro extremo, el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa eran referidas principalmente como causa de experiencias negativas.

Lo anterior se sintetiza en dos tipos de factores: intrínsecos o motivadores, que incluyen la relación entre el empleado y la tarea, sensación de realización, de reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad, y por otra parte los factores extrínsecos como las políticas y administración de la empresa, las relaciones interpersonales, el sueldo, supervisión y condiciones de trabajo. La satisfacción laboral se explicaría por el conjunto del primer factor, por las experiencias motivadoras, mientras que la insatisfacción laboral tendría su origen en los factores extrínsecos. No se trata de factores incompatibles; cuando una persona no encuentra satisfacción en su trabajo porque no están siendo satisfechas sus necesidades de desarrollo psicológico, no necesariamente desarrollará insatisfacción laboral sino simplemente "ausencia de satisfacción" (p. 203)

### **Principales causas de la satisfacción laboral.**

Stephen y Timothy (2017), analizó algunas características que probablemente influyan en la satisfacción laboral, empezando por las condiciones laborales:

- a) Condiciones laborales
- b) Personalidad
- c) Salario
- d) Responsabilidad social corporativa (RSC) (pp. 83- 85)

### **Condicionantes de la satisfacción laboral.**

Zubiri (2013) manifestó que:

Está demostrado que existe una fuerte relación entre la alta satisfacción laboral y otros factores motivadores del trabajador, como son la organización y la gestión del cambio, la percepción de la dirección o la relación jerárquica. Características como la edad, el sexo o la categoría profesional presentan mucha menor influencia sobre la alta satisfacción. Otra referencia importante, digna de reflexión, es el peso que diversos estudios muestran sobre la percepción positiva de la formación y el reconocimiento del trabajo realizado. Este dato contrasta con la escasa implantación en el ámbito sanitario de estrategias planificadas en cuanto a incentivación, motivación y reconocimiento del personal, aspectos, todos ellos, considerados por algunos autores como los principales retos que tienen actualmente (p. 6)

### **Efectos de la satisfacción laboral.**

Para algunas de las causas de la satisfacción laboral, Stephen y Timothy (2017), ahora se describen algunos de sus resultados específicos:

Desempeño Laboral: A partir de los distintos estudios realizados, se concluyeron que es posible que los empleados felices logren ser más efectivos. Sin embargo, algunos expertos decían que solo era

un cuento el vínculo entre satisfacción laboral y el desempeño en el contexto laboral. Los colaboradores más dichosos con su laboral alcanzan poseer un desempeño más elevado, por ende, las compañías con empleados más felices suelen ser más eficientes en comparación con las empresas con trabajadores disconformes.

Comportamiento de ciudadanía organizacional: Los colaboradores con CCO se expresan positivamente de sus empresas, colaboran a otros y sobre pasan las probabilidades de su puesto laboral. Las evidencias señalan que la satisfacción laboral posee una relación ceñida con el CCO, de tal forma que las personas más satisfechas con su trabajo tienden a alcanzar una actitud de sociedad organizacional.

Satisfacción del cliente: Como los directivos de las empresas de servicios se inquietan por satisfacer a los clientes, es oportuno interrogar si la complacencia de los colaboradores presenta un vínculo positivo con la satisfacción del usuario. Para las personas que se encuentran en la línea frontal de contacto directo con los usuarios, la respuesta es “sí”. Aquellos colaboradores contentos elevan la lealtad y satisfacción de los usuarios de la organización.

Satisfacción de vida: Los distintos estudios en Europa señalaron que la satisfacción laboral se encuentra correlacionada significativamente con la satisfacción de la vida, y que los comportamientos y las practicas transcendentales inquietan las experiencias y la manera que se percibe del contexto laboral. De igual modo, conforme a los estudios efectuados en Alemania, los individuos se encuentran menos conformes con su existencia cuando se encuentran sin empleo (pp. 86-87)

### **Tipos de liderazgo y satisfacción laboral.**

Para Pérez y Azzollini (2013) mencionaron que:

Es de contemplar que en las investigaciones estudiadas sobre el liderazgo y satisfacción laboral se ha modificado el planteamiento centrado en la particularidad del líder o búsqueda de respuestas a la pregunta “¿cómo es el líder?” por otra parte se enfoca en el comportamiento adecuado para dirigir a los empleados. De las cuales son:

Modelos de supervisión y satisfacción laboral: Relevante al liderazgo de prototipo escogido, varios empleados han estudiado la apreciación de los trabajadores sobre la conducta del líder, el de la dirección o del vínculo jerárquico y su conexión con la satisfacción laboral; pero lo que principalmente se ha investigado en relación del tema es la influencia del liderazgo de los encargados sobre la satisfacción de los trabajadores. Las indagaciones han comprobado que la aptitud de las relaciones entre supervisor y trabajador está conectada efectivamente con la satisfacción del trabajo. En los modelos de supervisión vinculados directamente con las tareas e investigado en relación con la satisfacción laboral, el modelo que destaca es el SWA. Este modelo se fundamentó en tres particularidades extraídas de la investigación: a) convenios mutuos con los objetivos de supervisión, b) trabajos vinculados con la supervisión, c) el aumento de ganancias a través de bonos entre supervisor y trabajador; y cuando es observado de forma efectiva, impulsa la satisfacción laboral.

Trabajo en equipo y satisfacción laboral: En los trabajos revisados solo se observó un estudio que vincula de manera estadística y significativa a la Satisfacción laboral con el desempeño en grupo en un establecimiento gubernamental. Los grupos se hacen equipos cuando se desenvuelven el sentido de la responsabilidad compartida y luchan por alcanzar sinergia entre sus miembros. Opuesto a la hipótesis de los autores, se evidenció que el personal que laboraba solo alcanzaba mayores niveles de satisfacción que los que laboraban en equipo. Estos expertos evidencian este resultado por

la problemática de las organizaciones para establecer equipos de trabajo y proponen que exista la posibilidad de que el trabajo en equipo provoque insatisfacción laboral.

Grupos de trabajo y satisfacción laboral: Al analizar la conducta de interrelación de los grupos de trabajo, descubrió conexiones positivas con la Satisfacción laboral, para este personaje el grupo de trabajo es un grupo de tarea que colabora con un propósito, objetivo, idea e interés común, tiene un papel aparte, y las habilidades perfeccionadas. Sus resultados también indican que el conflicto intergrupual aumenta el efecto del conflicto intrapersonal sobre la satisfacción laboral. Esta autora encontró que el desempeño del equipo se relaciona positivamente con la satisfacción con el trabajo; siendo estos resultados congruentes con los obtenidos (pp. 155-160)

### **Efectos de la insatisfacción laboral.**

Para entender las consecuencias de esta insatisfacción, de acuerdo con Stephen y Timothy (2017) difirieron las siguientes respuestas:

Salida: La respuesta de salida dirige la conducta hacia dejar la organización, en investigar si hay posibilidades de un nuevo cargo o por abandono. A través de los resultados de esta respuesta a la insatisfacción, los investigadores analizan las renunciaciones individuales y la rotación colectiva, en otras palabras; en el momento que la organización da por perdido el intelecto, las capacidades, las habilidades y otras particularidades del trabajador.

Voz: La respuesta de voz compromete en desarrollar mejor las aptitudes en forma activa y positiva, implica indicaciones de mejora, estudios de las dificultades con el jefe y alguna forma de asesoría sindical.

Lealtad: La respuesta de lealtad deja claro de manera positiva pero satisfecha que las condiciones mejoren, inclusive platicando a favor



de la organización frente a críticas externas, con la seguridad de que la directiva está haciendo las cosas correctamente.

Negligencia: La respuesta de negligencia permite que poco a poco las cosas empeoren, manifestando ausentismo o impuntualidad crónicos, poco rendimiento y una tasa de errores alta (pp. 88- 89)

### **Dimensiones de satisfacción laboral.**

Stephen y Timothy (2017) fijaron que:

#### **Dimensión 1: Condiciones laborales.**

Por lo general, los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen a la mayoría de los individuos. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en la satisfacción laboral de los subalternos. Un estudio en una gran corporación de telecomunicaciones de Hong Kong encontró que los trabajadores que sienten que sus líderes les otorgan facultades para actuar experimentan mayor nivel de satisfacción. Una investigación en Israel sugirió que la paciencia, la sensibilidad y el apoyo del gerente incrementan el nivel de satisfacción (pp. 83- 85).

#### **Dimensión 2: Personalidad.**

La satisfacción laboral no consiste únicamente en las condiciones de trabajo, ya que la personalidad también interviene. Los individuos con autoevaluaciones esenciales (AEE) positivas- quienes creen en su valía interna y su capacidad básica están satisfechos con su puesto de trabajo, que quienes las tienen negativamente. Asimismo, en el contexto del compromiso de carrera, los individuos con una

AEE elevada y un gran compromiso de carrera suelen tener un nivel especialmente alto de satisfacción (pp. 83- 85).

### **Dimensión 3: Salario**

Quizás haya notado que con frecuencia la cuestión del salario surge cuando se habla acerca de la satisfacción laboral. Para muchas personas, el salario esta correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad en general, pero el efecto suele ser menor una vez que el individuo alcanza un nivel estándar de vida cómoda (pp. 83- 85).

### **Dimensión 4: Responsabilidad social corporativa (RSC).**

El compromiso que tiene una organización con la responsabilidad social corporativa, es decir, sus acciones autorreguladas para beneficiar a la sociedad o al ambiente, más allá de lo que se exige la ley, cada vez ejerce mayor influencia en la satisfacción laboral de las personas. Las compañías practican la RSC de diversas maneras, incluyendo las iniciativas de sustentabilidad ambiental, el trabajo sin fines de lucro y las obras de caridad. La RSC es buena tanto para el planeta como las personas. Cuando la misión de RSC de la compañía coincide con los valores personales de los trabajadores, estos se sienten más satisfechos. De hecho, de 59 organizaciones grandes y pequeñas encuestadas recientemente, 86 por ciento reportó tener empleados más felices debido a sus programas de RSC (pp. 83- 85).

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

### **Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

### **Problema específico 2.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

### **Problema específico 3.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

### **Problema específico 4.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica.**

Para Valderrama (2015), indicó que:

Se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica. A partir de esos enfoques, se espera avanzar en el conocimiento planteado o encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial. (p.140)

La justificación teórica de la presente tesis incluye profundizar el conocimiento sobre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral. En el caso de clima organizacional está sustentándose en la teoría de del clima organizacional de Rensis Likert en donde depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales.

Asimismo, la variable satisfacción laboral desde la perspectiva de la teoría de los dos factores en la satisfacción laboral que determinan los factores higiénicos y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral, todo esto con la finalidad de aportar soluciones a la problemática presente y ofrecer aportes a futuras investigaciones.

### **Justificación práctica.**

Bernal (2010) señaló que “Se considera que una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán resolverlo” (p.106).

La presente investigación tendrá como justificación práctica incrementar los conocimientos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral. De acuerdo a la variable clima organizacional, se usa la teoría para resolver el problema y la variable satisfacción laboral se utiliza para aportar conocimientos según los problemas presentados y dar las soluciones posibles al personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte.

### **Justificación metodológica.**

Según Valderrama (2015), comentó que “Hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas (instrumentos como encuestas, formularios o modelos matemáticos) que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigado, así como la aplicación posterior de otros investigadores” (p.140).

La justificación metodológica de la presente investigación incluye la realización de instrumentos que serán validados según el juicio de expertos y se establecerá su fiabilidad para que puedan utilizarse en siguientes estudios. Tomando en cuenta el objetivo de esta investigación y la realidad problemática se considera el método científico, de manera que pueda servir como antecedente para otros investigadores.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

### **Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 1.**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

#### **Hipótesis específica 2.**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

#### **Hipótesis específica 3.**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

#### **Hipótesis específica 4.**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

### **Objetivos específicos.**

#### **Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

**Objetivo específico 2.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

**Objetivo específico 3.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

**Objetivo específico 4.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

## **II. Método**

### **2.1. Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Paradigma de investigación**

De acuerdo con Martínez (2013), indico que:

El conocimiento positivista indaga la causa de los sucesos y fenómenos de la sociedad, expresando generalizaciones de los procesos observados. Existe una validación interna cedida por el rigor y la credibilidad. Por este motivo los procedimientos empleados son el control experimental, la observación sistemática del comportamiento y la correlación de variables; se patrocina la generalidad de los procedimientos, con los que se rechazan enfoques situacionales. (p. 2)

En el actual estudio se halla un paradigma positivista, en otro término, indica se indica que la investigación busca las relaciones entre las variables y es

necesario mostrar la validez en los resultados. El paradigma positivista no procura indagar en las causas de los fenómenos ni en procedimientos experimentales, a causa de que dicho paradigma abarca todo sin embargo da mayor énfasis a la relación de las variables en estudio.

### **2.1.2 Enfoque de investigación.**

Para el presente análisis que lleva como nombre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, posee un enfoque cuantitativo puesto que a través de cifras numéricas se constatará los resultados y se examinará los datos de averiguación. Es como lo señaló Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indicaron 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” (p. 4).

### **2.1.3 Método de la investigación.**

Según Bernal (2010) infirió, “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60)

En el actual estudio se emplea un método hipotético deductivo debido a que se realiza una hipótesis general y específicas conforme a las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con respecto a ello se alcanza verificar a través de un registro.

### **2.1.4 Tipo de investigación.**

En este estudio incumbe al tipo de indagación básica a causa de que se indaga las cualidades, ocupaciones, semejanzas y entre otras averiguaciones que



establezcan a las variantes, igualmente el estudio de sus teorías propias que incumbe a las variantes clima organizacional y satisfacción laboral.

Con ello se puede argumentar lo siguiente, de acuerdo con Louffat (2015), el clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo. Por otra parte, Stephen y Timothy (2017) la satisfacción laboral es la sensación afable que se tiene respecto al área de trabajo.

Igualmente, Valderrama (2015), determinó que la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico - científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p. 164)

### **2.1.5 Nivel de investigación.**

En la reciente indagación clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017 posee un nivel correlacional a consecuencia de que se enfoca en observar si hay relación de las variantes en este caso corresponde al clima organizacional y la satisfacción laboral. Desde otra perspectiva Hernández, Fernández y Baptista (2010), explicó que:

Este tipo de estudio como objetivo tiene entender vínculo o el nivel de relación que hay entre dos o más criterios, variables o categorías en una muestra o entorno en particular. En circunstancias solo se estudia el vínculo entre dos variables, pero reiteradas veces se colocan en el análisis de relación entre tres, cuatro o más variables, según se trabaje. (p. 93)

### **2.1.6 Diseño de investigación.**

Según este estudio clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, posee un diseño no experimental puesto que las variantes no serán manejadas, esto quiere decir que no se empleará ningún método para su variación solo se desea confirmar la hipótesis. Valderrama (2014), señaló que “En el diseño no experimental, se lleva a cabo sin manipular la (s) variable (s) independiente (s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación” (p. 178).

### **2.1.7 Corte de investigación.**

Conforme con Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que “Los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea” (p. 154).

Finalmente, la investigación tiene un corte transversal o se le conoce también como transeccional, ya que, al obtener los resultados, se realizará solo en un periodo.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

Para Hernández Fernández y Baptista (2010) expusieron que:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplos de variables son el género, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la religión, la resistencia de un material, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política. (p. 93)

### **Definición conceptual.**

Asimismo, Hernández *et al* (2010) expusieron que:

Una definición conceptual trata a la variable con otros términos. Así, inhibición proactiva se podría definir como: “la dificultad de evocación que aumenta con el tiempo”; y poder como: “influir más en los demás que lo que éstos influyen en uno”. Se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales (p. 110).

### **Definición conceptual de la variable 1: clima organizacional.**

Conforme con Louffat (2015), definió: “El clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo y en un espacio determinado el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de una empresa” (p. 279).

### **Definición conceptual de la variable 2: satisfacción laboral.**

Stephen y Timothy (2017) infirieron que “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada” (p. 80).

### **Definición operacional.**

De acuerdo con Reynolds (citado en Hernández *et al*, 2010), mencionó que: “una definición operacional conforma un grupo de técnicas que detallan las tareas que un investigador debe hacer para recibir las impresiones sensoriales, las cuales mencionan la presencia de un criterio teórico en alto o bajo nivel” (p. 111).

### **Definición operacional de la variable 1: clima organizacional.**

En la primera variable clima organizacional constituye en el ambiente donde el cual el colaborador trabaja asimismo bajo esos principios se dimensiona por el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y la organización. Asimismo, para cada dimensión presenta 5 preguntas.

### **Definición operacional de la variable 2: satisfacción laboral.**

Para la segunda variable satisfacción laboral corresponde el nivel de bienestar que presenta el empleado ya que mediante ello las labores realizadas serán con mejores resultados, asimismo las dimensiones son las condiciones laborales, la personalidad, el salario y la responsabilidad social corporativa.

### **2.2.3 Matriz de Operacionalización de las variables**

Tabla 1.  
*Operacionalización del clima organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Trabajo en equipo	Respeto	1	Ordinal tipo Likert	
	Cooperación	2,3		
	Confianza	4		
	Buena relación	5		
Liderazgo	Tipo de dirección	6,7	Siempre = 5	Bajo: Medio: Alto:
	Integridad	8	Casi Siempre = 4	
	Motivación	9	A veces = 3	
	Percepción	10	Malo = 2 Nunca = 1	
Comunicación	Comunicación entre colaboradores	11,12		
	Comunicación oportuna	13,14		
	Flujo de información	15		

---

	Procesos	16
	Planificación	17
Organización	Responsabilidades	18,19
	Recursos	20

---

Fuente: elaboración propia

Tabla 2.

*Operacionalización de la satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Condiciones laborales	Interacción	1,2	Ordinal tipo Likert	Bajo: Medio: Alto:
	Capacitación	3		
	Control	4		
	Retroalimentación	5,6		
	Apoyo social	7		
Personalidad	Capacidad	8	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Malo = 2 Nunca = 1	
	Compromiso	9,10		
	Autoevaluaciones esenciales	11		
		12		
Salario	Felicidad	13		
	Nivel estándar	14		
	Ingreso promedio	15,16		
Responsabilidad social corporativa	Compromiso	17		
	Acciones autorreguladas	18		
	Valores personales	19		
	Utilidades	20		

Fuente: elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

### Población

Según Valderrama (2015), mencionó que “También existe lo que llamamos población estadística, que es el conjunto de la totalidad de las medidas de la(s) variable(s) en estudio, en cada una de las unidades del universo” (p.182).

En la actual indagación clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, se toma como población a los 515 colaboradores de la institución.

### Muestra.

Según Valderrama (2015), señaló que “Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede” (p.184).

$$n = \frac{NZ^2P(1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

N= corresponde al tamaño poblacional

Z= corresponde al nivel de confianza que es un 95% y ello representa como z = 1.96

p= representa a la proporción de la población que es igual a 0.5

e= nivel de error estándar = 0,05

Se pasa al poner los datos a la formula y resulta el siguiente:

$$n = \frac{(515)(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}{(515 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{494.60}{2.2454}$$

$$n = 220$$

Tabla 3.

*Muestra por módulos y juzgados de poder judicial de Lima Norte*

<b>Módulos y Juzgado</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>	<b>Muestra</b>
Módulo de Condevilla	58	11.3%	25
Módulo de Los Olivos	74	14.4%	32
Módulo de Carabaylo	47	9.1%	20
Juzgado San Martín de Porres	45	8.7%	19
Juzgado Paz letrado de Comas	43	8.3%	18
Sisag de Puente Piedra	86	16.7%	37
Corte Superior de Justicia, Lima Norte	162	31.5%	69
<b>Total</b>	<b>515</b>	<b>100%</b>	<b>220</b>

Se saca como muestra 220 del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte que participaran para el estudio de la actual averiguación.

### **Muestreo.**

Se exhibe como un muestreo probabilístico debido a que toda la población posee la oportunidad de ser seleccionados para la investigación igualmente, se fija la fórmula que en ello deduce la excedencia y producto final de la muestra.

Según Valderrama (2015), indicó que “Es el proceso de selección de una parte representativa de la población, la cual permite estimar los parámetros de la población” (p. 188).

## **2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnica.**

En la actual averiguación clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, posee como técnica la encuesta.

Según Valderrama (2015), “Recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico” (p.194).

### **2.4.2 Instrumento.**

Con el reciente estudio nombrado clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, posee como instrumento el cuestionario debido a lo cual para la variante 1 Clima organizacional corresponde 20 preguntas y para la variable 2 satisfacción laboral tiene 20 preguntas.

Según Valderrama (2015):

Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también pueden ser listas de



chequeo, inventarios, cuadernos de campo, fichas de datos para seguridad (FDS), etc. (p. 195)

### **2.4.3 Fichas técnicas**

#### **Variable 1: clima organizacional**

Nombre del instrumento: Cuestionario del clima organizacional

Autor: Ríos

Fecha de aplicación: 2017

Administración: Individual y colectiva

Ámbito de aplicación: Poder judicial de Lima Norte

Significación: 0.05

Duración: 30 minutos

Estructura: el instrumento fue constituido por 4 dimensiones que son: trabajo en equipo (5 ítems), liderazgo (5 ítems), comunicación (5 ítems) y organización (5 ítems), en total el instrumento corresponde en 20 ítems en el cual presenta una escala de medición que es la siguiente:

1: Nunca

2: Malo

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

#### **Variable 2: satisfacción laboral**

Nombre del instrumento: Cuestionario de la satisfacción laboral

Autor: Ríos

Fecha de aplicación: 2017

Administración: Individual y colectiva

Ámbito de aplicación: Poder judicial de Lima Norte

Significación: 0.05

Duración: 30 minutos

Estructura: el instrumento fue constituido por 4 dimensiones que son: condiciones laborales (7 ítems), personalidad (5 ítems), salario (4 ítems) y responsabilidad social corporativa (4 ítems), en total el instrumento corresponde en 20 ítems en el cual presenta una escala de medición que es la siguiente:

1: Nunca

2: Malo

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

#### **2.4.3 Validez.**

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), señalaron:

La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, este se acercará más a representar las variables que pretende medir. (p. 38)

En la validez incumbe a que los juicios de expertos que concederán como autorizado las preguntas hechas. Primero, los expertos observaran más detalladamente que las interrogantes guarden vínculo con las dimensiones e indicadores igualmente tomaran como mención a la problemática y a lo que se

desea señalar en la indagación, después de ello concederán su sentencia final que es ratificarlo y proseguir con la averiguación. De esta forma, este desarrollo será para diferentes jurados que posean altos grados académico, a continuación, se muestra los datos personales de los validadores.

Tabla 4.

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento*

<b>Nro.</b>	<b>Expertos</b>	<b>DNI</b>	<b>Resultados</b>
1	Mg. Freddy Hipólito Onton Reynaga	06743451	Aplicable
2	Mg. Sara Elena Quiroz Miranda	06872448	Aplicable
3	Mg. Juan R. Mejía Montenegro	09436189	Aplicable
<b>Total</b>			<b>Aplicable</b>

Fuente: elaboración propia

### **Confiabilidad.**

En este estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017” se conseguirá los resultados a través del cuestionario, esos resultados se pasarán al programa spss versión 23, en la cual a través de la prueba de Alfa de Cronbach se calculará la confiabilidad de los resultados, esto quiere decir que ello determinara que tan fiable son los resultados realizados a los colaboradores de la institución.

Según Hernández et al (2014), indicó: “La confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Una vez obtenido el resultado se debe corroborar mediante una medida para determinar la confiabilidad de ello es por eso que según Hernández et al

(2014). Constituye una medida que permite diagnosticar la confiabilidad cedido a continuación por las próximas valoraciones: nula (-1 a 0), muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). Es decir, la herramienta es leal.

Tabla 5.

*Confiabilidad de instrumento de clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	20

Fuente: SPSS versión 23

En la Tabla 5, se observa un alfa de Cronbach de 0.907 el cual indica que el instrumento presente un nivel elevada de confiabilidad.

Tabla 6.

*Confiabilidad de instrumento de la satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	20

Fuente: SPSS versión 23

En la Tabla 6, se observa un alfa de Cronbach de 0.907 el cual indica que el instrumento presenta un nivel elevada de confiabilidad.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

De acuerdo con el estudio de los datos, seguidamente se determinará el método:

Primero: se realizará la indagación del análisis descriptivo, que incumbe a la estadística de gráficos y tablas en relación con los resultados de la encuesta.

Segundo: respecto a la constatación de la hipótesis, en ello se verá la relación que presente de una variable a otra.

Según Valderrama (2015), señaló que “luego de haber obtenido los datos, el siguiente paso es realizar el análisis de los mismos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde, poder aceptar o rechazar las hipótesis en estudio” (p. 229).

## **2.6 Aspectos éticos**

En esta indagación se tiene en cuenta a los autores originales, igualmente que se guarda reserva de los datos, por otro lado, la información de la encuesta son sentencias para la continuidad del progreso del trabajo, para finalizar todo el trabajo está basado en las normas APA de acuerdo a lo entregado por la Universidad César Vallejo.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivos de los resultados

#### 3.1.1. Variable: Clima organizacional

Tabla 7.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	<i>Distribución de frecuencias del clima organizacional</i>
Válido	Bajo	25	11,4	11,4	
	Medio	149	67,7	79,1	
	Alto	46	20,9	100,0	
	Total	220	100,0		

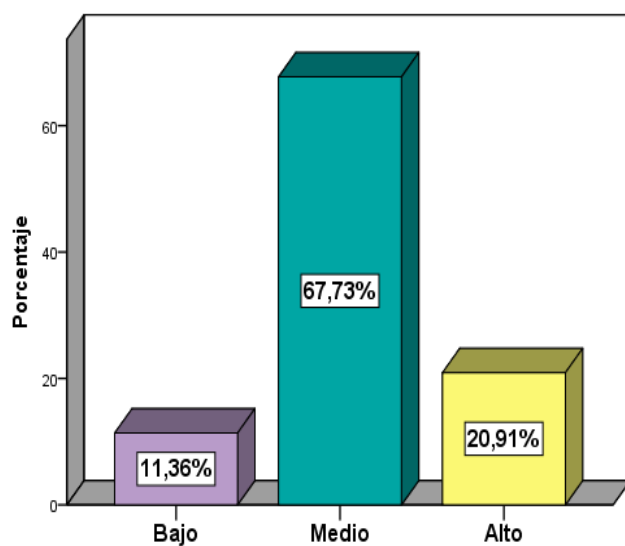


Figura 1. Diagrama de barras de la variable clima organizacional

En la Tabla 7 y Figura 1, se observa que el 67,73% del personal administrativo del Poder Judicial, Lima Norte expresan que el nivel de la variable clima organizacional es medio; mientras que el 20,91% considera que ello es alto. Solo un grupo pequeño, conformado por el 11,36% afirma que el clima organizacional es bajo.

### 3.1.2 Variable: Satisfacción laboral

Tabla 8.

*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	11,4	11,4	11,4
Medio	149	67,7	67,7	79,1
Alto	46	20,9	20,9	100,0
Total	220	100,0	100,0	

Fuente: Software Spss v.23

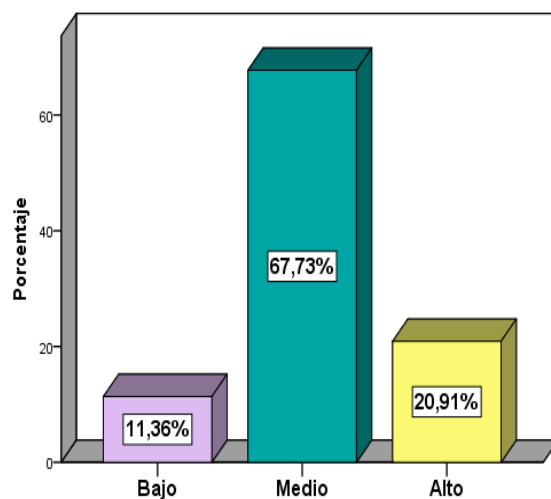




Figura 2. Diagrama de barras de la variable satisfacción laboral

En la Tabla 8 y Figura 2, se observa que el 67,73% del personal administrativo del Poder Judicial, Lima Norte expresan que el nivel de la variable satisfacción laboral es medio; mientras que el 20,91% considera que ello es alto. Solo un grupo pequeño, conformado por el 11,36% afirma que la variable satisfacción laboral es bajo.

Tabla 9.

Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones laborales.

		CONDICIONESLABORALES			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CLIMAORGANIZACIONAL	Bajo	Recuento	22	2	1	25
		% del total	10,0%	0,9%	0,5%	11,4%
	Medio	Recuento	0	127	22	149
		% del total	0,0%	57,7%	10,0%	67,7%
	Alto	Recuento	0	1	45	46
		% del total	0,0%	0,5%	20,5%	20,9%
Total		Recuento	22	130	68	220
		% del total	10,0%	59,1%	30,9%	100,0%

Fuente: Software Spss v.23

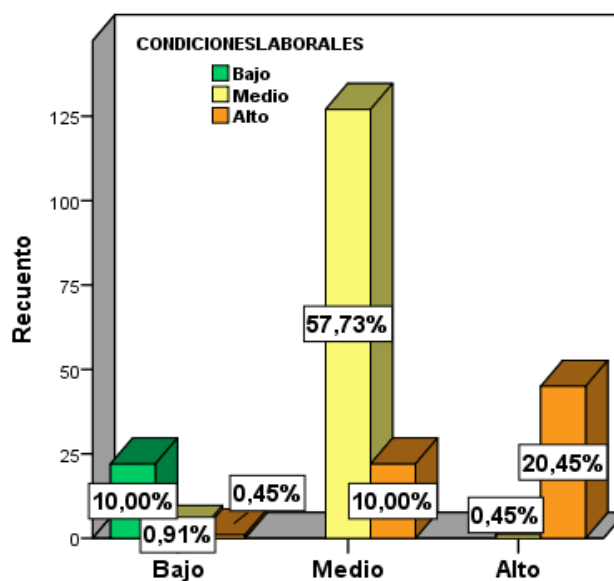


Figura 3. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión condiciones laborales

De la Tabla 9 y Figura 3, se observa que existe una tendencia de nivel medio con respecto al clima organizacional y la dimensión condiciones laborales del poder judicial de Lima – Norte 2017, de los cuales el 57.73% es decir 127 trabajadores consideran que el clima laboral y las condiciones laborales están en un nivel medio. Además, el 10.0%, es decir 22 trabajadores expresan que el clima laboral es de nivel medio y las condiciones laborales es de nivel alto.

Tabla 10.

Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión personalidad

		PERSONALIDAD			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Bajo	Recuento	19	4	2	25
		% del total	8,6%	1,8%	0,9%	11,4%
	Medio	Recuento	1	131	17	149
		% del total	0,5%	59,5%	7,7%	67,7%
	Alto	Recuento	0	8	38	46
		% del total	0,0%	3,6%	17,3%	20,9%
Total		Recuento	20	143	57	220

% del total    9,1%    65,0%    25,9%    100,0%

Fuente: Software Spss v.23

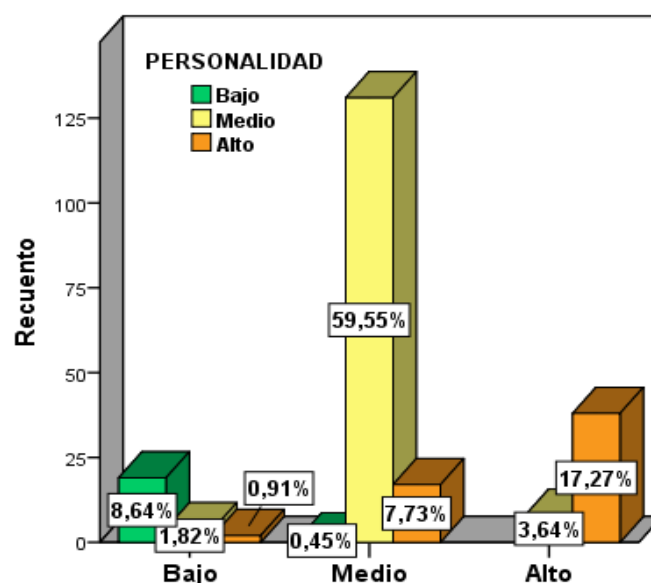


Figura 4. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión personalidad

De la Tabla 10 y Figura 4, se observa que existe una tendencia de nivel medio con respecto al clima organizacional y la dimensión personalidad del poder judicial de Lima – Norte 2017, de los cuales el 59.55% es decir 131 trabajadores consideran que el clima laboral y la personalidad están en un nivel medio. Además, el 7.73%, es decir 17 trabajadores expresan que el clima laboral es de nivel medio y la personalidad es de nivel alto.

Tabla 11.

Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión salario

		SALARIO			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CLIMAORGANIZACIONAL	Bajo	Recuento	20	4	1	25
		% del total	9,1%	1,8%	0,5%	11,4%
	Medio	Recuento	0	141	8	149
		% del total	0,0%	64,1%	3,6%	67,7%

	Alto	Recuento	0	7	39	46
		% del total	0,0%	3,2%	17,7%	20,9%
	Total	Recuento	20	152	48	220
		% del total	9,1%	69,1%	21,8%	100,0%

Fuente: Software Spss v.23

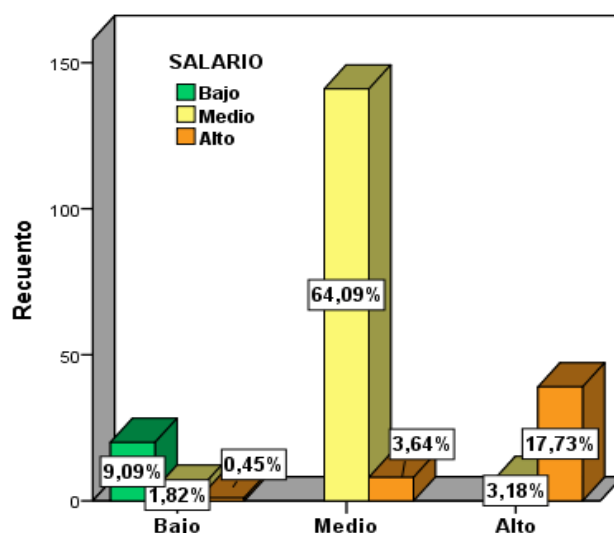


Figura 5. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión salario

De la Tabla 11 y Figura 5, se observa que existe una tendencia de nivel medio con respecto al clima organizacional y la dimensión salario del poder judicial de Lima – Norte 2017, de los cuales el 64.09% es decir 141 trabajadores consideran que el clima laboral y el salario están en un nivel medio. Además, el 3.64%, es decir 8 trabajadores expresan que el clima laboral es de nivel medio y salario es de nivel alto.

Tabla 12.

*Tabla cruzada de la variable clima organizacional y la dimensión responsabilidad social corporativa*

		RESPONSABILIDAD SOCIAL			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
CLIMA ORGANIZACION	Bajo	Recuento	25	0	0	25
		% del total	11,4%	0,0%	0,0%	11,4%
AL	Medio	Recuento	13	135	1	149

	% del total	5,9%	61,4%	0,5%	67,7%
Alto	Recuento	5	1	40	46
	% del total	2,3%	0,5%	18,2%	20,9%
Total	Recuento	43	136	41	220
	% del total	19,5%	61,8%	18,6%	100,0%

Fuente: Software Spss v.23

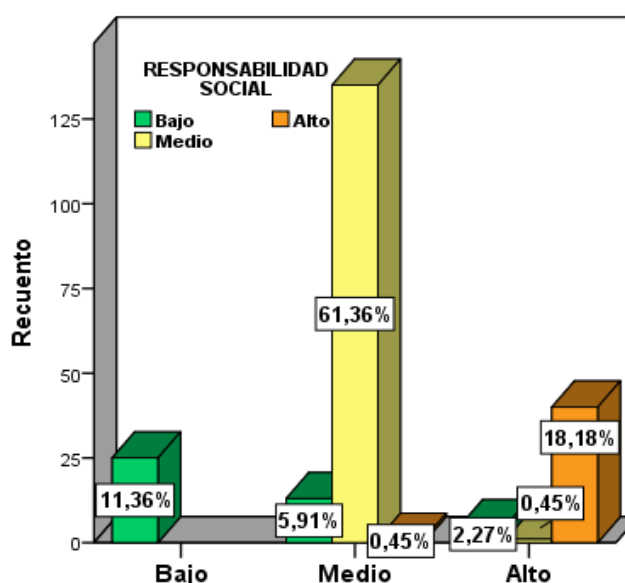


Figura 6. Diagrama de barras de clima organizacional y la dimensión responsabilidad social corporativa

De la Tabla 12 y Figura 6, se observa que existe una tendencia de nivel medio con respecto al clima organizacional y la dimensión responsabilidad social del poder judicial de Lima – Norte 2017, de los cuales el 61.36% es decir 135 trabajadores consideran que el clima laboral y la responsabilidad social están en un nivel medio. Además, el 5.91%, es decir 13 trabajadores expresan que el clima laboral es de nivel medio y salario es de nivel bajo.

## Resultados inferenciales

### Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

#### Prueba de Hipótesis General

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

$\alpha = 0.05$  (significancia teórica).

Tabla 13.

*Prueba de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.*

			VAR1_CLIM AORGANIZ ACIONAL	VAR2_SATI SFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,942**
	VAR1_CLIMAORGA NIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
		Coefficiente de correlación	,942**	1,000
	VAR2_SATISFACCI ÓNLABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Nota: Software Spss v.23

A partir de lo que se observa en la Tabla 13 la sig = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, además que presenta una correlación positiva considerable de 0,942.

## **Clima organizacional y las condiciones laborales**

### **Prueba de Hipótesis específica 1.**

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

$\alpha = 0.05$  (significancia teórica).

Tabla 14.

*Prueba de correlación entre clima organizacional y las condiciones laborales.*

			VAR1_CLIM AORGANIZ ACIONAL	DIM5_CON DICIONESL ABORALES
Rho de Spearman	VAR1_CLIMAORGA NIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	DIM5_CONDICIONE SLABORALES	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Nota: Software Spss v.23

A partir de lo que se observa en la Tabla 14 la sig = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, asimismo que presenta una correlación positiva media de 0,811.

### **Clima organizacional y la personalidad**

### Prueba de Hipótesis específica 2.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

Tabla 15.

*Prueba de correlación entre clima organizacional y la personalidad.*

			VAR1_CLIM AORGANIZ ACIONAL	DIM6_PERS ONALIDAD
Rho de Spearman	VAR1_CLIMAORGA NIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	DIM6_PERSONALID AD	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Nota: Software Spss v.23

A partir de lo que se observa en la Tabla 15 la sig = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, además que presenta una correlación positiva media de 0,724.

### Clima organizacional y el salario

#### Prueba de Hipótesis específica 3.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.



H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

Tabla 16.

Prueba de correlación entre clima organizacional y el salario.

			VAR1_CLIM AORGANIZA CIONAL	DIM7_SALA RIO
Rho de Spearman	VAR1_CLIMAORGANI ZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
	DIM7_SALARIO	Coeficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Nota: Software Spss v.23

A partir de lo que se observa en la Tabla 16 la sig. = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, además que presenta una correlación positiva media de 0,824.

## Clima organizacional y la responsabilidad social corporativa

### Prueba de Hipótesis específica 4.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

Tabla 17.

*Prueba de correlación entre clima organizacional y la responsabilidad social corporativa.*

			VAR1_CLIMAORGANIZACIONAL	DIM8_RESPONSABILIDADSOCIALCORPORATIVA
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	220	220
		Coefficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	220	220

Nota: Software Spss v.23

A partir de lo que se observa en la Tabla 17 la sig = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, además que presenta una correlación positiva media de 0,787.

## **IV. Discusión**

En la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

Para ello se debe constatar las hipótesis, del cual el nivel de significancia está permitido hasta el 0,05; bajo este criterio se puede aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna o viceversa, asimismo de acuerdo a los rangos del Rho de Spearman se determinará el nivel de relación.

En la hipótesis general se determina que la significancia fue = 0.000 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y la correlación fue positiva considerable de 0,942, es decir existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Por otro lado, en la estadística descriptiva el 67,73% del personal administrativo del Poder Judicial, Lima Norte expresan que el nivel de la variable clima organizacional es medio; mientras que el 20,91% considera que ello es alto. Solo un grupo pequeño, conformado por el 11,36% afirma que el clima organizacional es bajo. Asimismo, el 67,73% del personal administrativo del Poder Judicial, Lima Norte expresan que el nivel de la variable satisfacción laboral es medio; mientras que el 20,91% considera que ello es alto. Solo un grupo pequeño, conformado por el 11,36% afirma que la variable satisfacción laboral es bajo.

Para constatar los resultados se toman en cuenta otros antecedentes que de acuerdo a Morales (2016) en su investigación sobre *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, año 2016. La población estuvo conformada por funcionarios, Empleados, Contratados Permanentes y CAS dando un total de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo y la muestra hallada por el muestreo probabilístico de 276 miembros. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe relación altamente significativa entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de

Trujillo con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.201\*\* y con un nivel de significancia de 0.003.

En la hipótesis específica 1 se determina que la significancia fue = 0.000 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y la correlación fue positiva media de 0,811, es decir existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Para constatar la hipótesis se toma como referencia a Nieves (2013) en su investigación sobre *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del hospital del IESS*. La población estuvo conformada por 193 personas del personal médico y la muestra hallada por muestreo probabilístico de 130 personas. En la prueba de hipótesis general se concluyó que en compromiso tiene relación con la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas; debido a que el resultado de Pearson Correlation es a  $0.001 < 0.030$ .

En la hipótesis específica 2 se determina que la significancia fue = 0.000 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y la correlación fue positiva media de 0,724, es decir existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Para constatar la hipótesis se toma como base a Bruzual (2016) en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*. Se concluyó que el clima organizacional y satisfacción laboral tienen relación positiva alta ( $r=0.790$ ,  $p = .000$ ). Mientras mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o será el grado de satisfacción laboral. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral.

En la hipótesis específica 3 se determina que la significancia fue = 0.000 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y la correlación fue positiva media de 0,824, es decir existe una relación directa y

significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

Para constatar la hipótesis se escoge a Bueso (2016) en su investigación sobre *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de Industrias Calan en la zona Norte*. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable  $r=0.807$  para el clima organizacional y satisfacción del usuario con nivel de significancia es de 0.001 menor que 0,005 que es el error máximo permitido, de manera que se acepta la hipótesis. Si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo que, al mantener un clima laboral favorable habrá una mayor captación y retención del talento humano.

En la hipótesis específica 4 se determina que la significancia fue = 0.000 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y la correlación fue positiva media de 0,787 es decir existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Para constatar la hipótesis es de acuerdo a Caycho (2017) en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016* para optar el grado de Maestro por la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. De los resultados se concluye que el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores es medio con tendencia alto. En la prueba de hipótesis general se concluyó que existe relación significativa ( $r=0.549$ ;  $p=0.000<0.05$ ) entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa E. & C Contadores S.A.C. Estos resultados indican que a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

## **V. Conclusiones**

**Primero:**

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva considerable de 0,942

**Segundo:**

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva media de 0,811.

**Tercero:**

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; una correlación positiva media de 0,724

**Cuarto:**

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; una correlación positiva media de 0,824.

**Quinto:**

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; una correlación positiva media de 0,787.



## **VI. Recomendaciones**

**Primero:**

De acuerdo con los resultados se recomienda ejecutar una directiva evaluadora con respecto al clima organizacional, en ello enfocarlo percepciones e inquietudes que presenta el colaborador, asimismo asistir de acuerdo a las necesidades que se presenten.

**Segundo:**

Se recomienda implementar las condiciones adecuadas para que el colaborador ejerza sus funciones de manera óptima, en ello no solo se enfoca en lo material sino también en los espacios adecuados para las reuniones, facilitar los documentos necesarios sin la necesidad de esperar a otro personal que los entregue.

**Tercero:**

Fortalecer las relaciones de los colaboradores, adecuarlos de acuerdo a la personalidad del personal, respetando las opiniones propias asimismo hacer que el equipo humano se sienta identificado con la entidad alcanzando los objetivos propuestos.

**Cuarto:**

Fortalecer al equipo humano, motivándoles con incentivos de acuerdo al desempeño que demuestren en un tiempo determinado, por otro lado, brindándole reconocimiento laboral o cursos donde se capacite mejor.

**Quinto:**

Para el área de recursos humanos se recomienda efectuar un plan del cual la responsabilidad social corporativa se desarrolle en equipo y demuestre cuan responsables son socialmente.

## **VII. Referencias**

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04- Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14184/R%C3%ADos\\_GJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14184/R%C3%ADos_GJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*. (Tesis de maestría) Universidad de Montemorelos, México. Disponible en: <http://globaacts.com/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=42815>
- Bueso, S. (2016) *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral en los empleados de Industrias Calan en la zona Norte*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras. Honduras. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/331338009/Tesis-Clima-Organizacional-y-Satisfaccion-Laboral-Honduras-2016>
- Carmona, A y Leal, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones europeas*. Vol. 4, N° 1. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Caycho, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E & C Contadores S.A.C., 2016*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8577/Espich%C3%A1n\\_PL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8577/Espich%C3%A1n_PL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). D. F, México: Mc Graw- Hill
- Corina, H; León, M; Pascual, S y Páramo, D. (2015). *Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del IMSS, como Modelo de Atención*. N° 54. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf>
- Coronado, G. (2017). *Relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad autónoma de Aguascalientes. Recuperado de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1359/4/19237.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y Metodologías*. (1 ed.). México: Pearson Educación.
- El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. (18 de agosto de 2014). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gennaro, M y Lucena, O. (2013). *Motivación y satisfacción laboral*. Disponible en [https://issuu.com/revistamotivacionysatisfaccion/docs/revista\\_de\\_motivacion\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_finali](https://issuu.com/revistamotivacionysatisfaccion/docs/revista_de_motivacion_y_satisfaccion_laboral_finali)
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&hl=es&source=gs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&hl=es&source=gs_navlinks_s)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.

- Idrovo, S y Leyva, P. (2014). *Éxito y satisfacción laboral y personal: Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá*. Revista Pensamiento & Gestión, N°36. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/646/64631418006.pdf>
- Jaramillo, J. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos- 2016*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6390/Jaramillo\\_MJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6390/Jaramillo_MJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, D y Jiménez, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. Revista Ciencia UNEMI, Vol.9, N°18. Disponible en <file:///C:/Users/SANDRA%20CRISANTO/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
- Laurencio, L. (10 de diciembre de 2014). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana*. Recuperado de <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Louffat, E. (2015). *Administración fundamentos del proceso administrativo* (4ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-minister, (26), 5-15. Medellín, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- Mc Gregor, D. (1996). *El lado humano de las organizaciones*. Colombia: Mc Graw-Hill

- Morales, J. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016.* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales\\_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieves, J. (2013). *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas.* (Tesis de maestría). Universidad tecnológica equinoccial. Recuperado de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078_1.pdf)
- Olaz, A. (2013) *El clima laboral en cuestión.* Revista de Ciencias Sociales, N° 56. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Pérez, P y Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo.* Revista de Psicología, Vol. 31, N°1. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3378/337829524006.pdf>
- Rivas, L. (diciembre, 2009). *Evolución de la teoría de la organización.* Revista redalyc. Vol. 11, N°17. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187214467001.pdf>
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio.* Vol. 1 N° 25. Disponible en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Salas, Y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas.* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7121/Salas\\_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, M y García, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo.* Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, Vol. 22, N°2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Segredo, A; García, A; López, P; León, P y Perdomo, I. (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública*. Revista Cubana de Salud Pública, vol.41 no.1. Disponible en [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010)
- Segredo, A; Pérez, J y López, P. (2015). *Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública*. Revista cubana de salud pública, Vol. 41, N°4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/214/21443545004.pdf>
- Sergueyevna, N y Mosher, E. (2013). *Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor*. Negotium. Vol. 9, N° 26. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>
- Stephen, R y Timothy, J. (2017). *Comportamiento organizacional (7ª ed.)*. Ciudad de México, México: Pearson Educación
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Veloso, C; Cuadra, A; Gil, F; Quiroz, A y Meza, S. (2015). *Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional*. Revista redalyc, vol. 40 n° 11. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/339/33942541002/>
- Visbal, E. (2014). *Clima organizacional para una cultura de calidad*. Revista Científica Ciencias Humanas, Vol. 10, N°29. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/709/70932556007.pdf>
- Zubiri, S. (2013). *Satisfacción y motivación profesional*. Revista Scielo, vol.36 no.2. Disponible en



[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272013000200002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002)

## **Anexos**

**Anexo 1: Artículo científico****Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017**

Diomar Santos Ríos Carrasco

Poder Judicial de Lima Norte

asesorialegal.rios@gmail.com

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Asimismo, el tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo – correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo formada por 515 colaboradores y la muestra por 220 del personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados y determinado su confiabilidad a través del (Alfa de Cronbach) la cual ascendió a 0.811 con lo que se induce que el instrumento es muy confiable. Se llegó a las siguientes conclusiones: se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva considerable de 0,942. **Palabras clave:** clima organización, satisfacción laboral, condiciones laborales, personalidad, salario, responsabilidad social.

**Abstract**

The present investigation had like general objective to determine the relation of the organizational climate and the labor satisfaction in the administrative personnel of the Judicial Power of North Lima, 2017. Likewise, the type of research was basic, with a descriptive - correlational level, also with a

quantitative approach, with a non - experimental and cross - sectional design. The population was formed by 515 collaborators and the sample by 220 of the administrative staff of the Judicial Branch of Lima North and the sampling was probabilistic. The technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated and determined its reliability through the (Cronbach's Alpha) which amounted to 0.811, which suggests that the instrument is very trustworthy. The following conclusions were reached: the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the Judicial Branch of Lima Norte, 2017; with a considerable positive correlation of 0.942. Key words: climate organization, job satisfaction, working conditions, personality, salary, social responsibility.

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, el clima organizacional discierne uno de los componentes a tener en cuenta en los procesos que se realiza en la empresa, de gestión. De igual forma, el estar satisfecho dentro de la organización, es un asunto de suma importancia ya que genera un buen rendimiento en los trabajadores.

Por otro lado, de acuerdo Sánchez y García (2017) mencionó que la satisfacción laboral es un asunto de suma importancia, enfatizado en el entorno de sus actividades, ya que ha sido varios los análisis que se han hecho de acuerdo a ello, con la finalidad de establecer cuáles son los factores múltiples que intervienen en el bienestar de los individuos en su entorno laboral. En el medio internacional, de acuerdo Jiménez y Jiménez (2016) indico que en Ecuador se manifestó un bajo nivel de satisfacción por parte de los colaboradores, resultado de una elevada rotación, poco sueldo, demarcación de desempeños no determinados, liderazgos no dirigidos o que no están en consecución de los objetivos de la organización, negligente comunicación. Igualmente, el mismo autor menciona que aún no tenía definida los puestos ni funciones en la empresa, lo que provocó

que varios colaboradores de diferentes áreas finalicen haciendo iguales actividades, esto genera que no se sientan reconocidos con el cargo por el cual fueron contratados, es evidente el sacrificio que la organización hizo para restablecer el clima laboral, en tal caso se requirió experiencia, esfuerzo, para poder reconocer las categorías y subcategorías de satisfacción laboral y clima laboral con lo tiene la empresa.

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

### ***Problemas específicos***

#### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y con las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

#### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

#### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

***Problema específico 4.***

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?

**Hipótesis general.**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

**Hipótesis específicas.*****Hipótesis específica 1.***

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

***Hipótesis específica 2.***

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

***Hipótesis específica 3.***

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

***Hipótesis específica 4.***

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

### **Objetivos específicos.**

#### ***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

#### ***Objetivo específico 2.***

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

#### ***Objetivo específico 3.***

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

#### ***Objetivo específico 4.***

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

Las investigaciones que se tomarón como referencia en la presente investigaciones internacionales son la tesis de Nieves y Bruzual. Las cuales se explican a continuación:

Nieves (2013) en su investigación sobre *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas* para optar el grado de Maestro por la Universidad tecnológica equinoccial, Ecuador. Fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo, utilizo un método empírico, tipo de investigación fue básica que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 193 personas del personal médico y la muestra hallada por muestreo probabilístico de 130 personas. Por medio del análisis inferencial se demostró la prueba de hipótesis general se concluyó que el compromiso tiene relación con la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas; debido a que el resultado de Pearson Correlación es a  $0.001 < 0.030$ .

Bruzual (2016) en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*, para optar el grado de Maestro por la Universidad de Montemorelos, México, planteó como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores y se recolectaron los datos mediante el cuestionario. Se concluyó que el ambiente organizacional y la satisfacción laboral tienen relación positiva alta ( $r=0.790$ ,  $p = .000$ ). Mientras se maneje un buen clima organizacional, se obtendrá mejores resultados laborales. El personal de trabajo expreso estar en un nivel entre normal y bueno en el clima organizacional y en un nivel entre complacido y tranquilo en la satisfacción laboral.



Las investigaciones que se tomaron como referencia en la presente investigaciones nacionales son la tesis de Morales y Salas. Las cuales se explican a continuación:

Morales (2016) en su investigación sobre *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, año 2016, para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar qué relación existe el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, fue un estudio bajo el enfoque cuantitativo, la investigación desarrollada fue de tipo correlacional. El diseño de la investigando fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por funcionarios, Empleados, contratados permanentes y CAS dando un total de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo y la muestra hallada por el muestreo probabilístico de 276 miembros. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe un vínculo fuerte y significativo entre clima organizacional y la satisfacción saboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo con un factor de Rho de Spearman de 0.201 y con un nivel de significancia de 0.003.

Salas (2017) en su investigación sobre *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas* para optar el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017, fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue 200 profesionales. Se manejó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima

organizacional y satisfacción laboral; se aplicó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron adquiridos por el Ministerio de Salud, el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, mostrándonos una confiabilidad alta. En la prueba de hipótesis general se concluyó que hay un vínculo importante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ( $r=0,662$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ) y el Hospital María Auxiliadora ( $r=0,877$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ), Lima, 2017.

La variable independiente clima organizacional está bajo la perspectiva de Louffat (2015), el cual expresa que “El clima organizacional es aquel que permite determinar en un tiempo y en un espacio determinado el nivel de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de una empresa” (p. 279). Asimismo, el cual lo subdivide en las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación, Organización. Además, la variable dependiente satisfacción laboral está basada en Stephen y Timothy (2017) infieren que “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada” (p. 80); quienes dimensional la variable en Condiciones laborales, Personalidad. Salario, Responsabilidad social corporativa.

## **METODOLOGÍA**

La investigación es de enfoque cuantitativo ya que se busca contrastar la hipótesis mediante el procesamiento de datos; asimismo, el tipo de investigación es básica porque se desea reforzar los conocimientos teóricos. Además, el diseño es no experimental y de corte transversal, ya que se realiza el estudio en un tiempo y espacio determinado. El nivel de investigación es descriptivo – correlacional. Por consiguiente, para esta investigación las

variables clima organizacional y satisfacción laboral presentará como población 515 personal administrativo Poder Judicial Lima Norte; asimismo; la muestra es aleatoria es por ello que se tomará toda la población como la muestra, conformado por los 220 personal administrativo del Poder Judicial Lima Norte. Asimismo, en esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 41 preguntas en escala Likert, por ese medio se obtendrá los resultados con respecto a la variable clima organizacional y satisfacción laboral. Por otro lado, la investigación se divide en varios procesos estadísticos como: el análisis de confiabilidad donde se utiliza la prueba de alfa de Cronbach; el análisis descripto donde se analiza las dimensiones y variables en tablas y figuras; y el análisis inferencial donde se contrasta las hipótesis.

## Resultados inferenciales

### Clima organizacional y satisfacción laboral

H0: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.

$\alpha = 0.05$  (significancia teórica).

*Prueba de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.*

		VAR1_CLI MAORGANI ZACIONAL	VAR2_SATI SFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	VAR1_CLIMAORGA NIZACIONAL	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	220

VAR2_SATISFACCIÓN NLABORAL	Coefficiente de correlación	,942**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	220	220

Nota: Software Spss v.23

A partir de lo que se observa en la Tabla la sig = 0.000 < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto quiere decir que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017, además que presenta una correlación positiva considerable de 0,942.

## DISCUSIÓN

En la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Para ello se debe constatar las hipótesis, del cual el nivel de significancia está permitido hasta el 0,05; bajo este criterio se puede aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna o viceversa, asimismo de acuerdo a los rangos del Rho de Spearman se determinará el nivel de relación.

En la hipótesis general se determina que la significancia fue = 0.000 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y la correlación fue positiva considerable de 0,942, es decir existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017. Por otro lado, en la estadística descriptiva el 67,73% del personal administrativo del Poder Judicial, Lima Norte expresan que el nivel de la variable clima organizacional es medio; mientras que el 20,91% considera que ello es alto. Solo un grupo pequeño, conformado por

el 11,36% afirma que el clima organizacional es bajo. Asimismo, el 67,73% del personal administrativo del Poder Judicial, Lima Norte expresan que el nivel de la variable satisfacción laboral es medio; mientras que el 20,91% considera que ello es alto. Solo un grupo pequeño, conformado por el 11,36% afirma que la variable satisfacción laboral es bajo. Para constatar los resultados se toman en cuenta otros antecedentes que de acuerdo a Morales (2016) en su investigación sobre *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, año 2016. La población estuvo conformada por funcionarios, Empleados, Contratados Permanentes y CAS dando un total de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo y la muestra hallada por el muestreo probabilístico de 276 miembros. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe relación altamente significativa entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.201\*\* y con un nivel de significancia de 0.003.

## **CONCLUSIONES**

Primero:

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva considerable de 0,942

Segundo:

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; con una correlación positiva media de 0,811.

Tercero:

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la personalidad en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; una correlación positiva media de 0,724

Cuarto:

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; una correlación positiva media de 0,824.

Quinto:

Se concluye que se determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017; una correlación positiva media de 0,787.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Sánchez, M y García, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica, Vol. 22, N°2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Jiménez, D y Jiménez, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. Revista Ciencia UNEMI, Vol.9, N°18. Disponible en

file:///C:/Users/SANDRA%20CRISANTO/Downloads/Dialnet-  
ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf

Nieves, J. (2013). *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del hospital del IESS de Esmeraldas*. (Tesis de maestría). Universidad tecnológica equinoccial. Recuperado de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078_1.pdf)

Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*. (Tesis de maestría) Universidad de Montemorelos, México. Disponible en: <http://globaacts.com/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=42815>

Morales, J. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales\\_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas, Y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7121/Salas\\_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Louffat, E. (2015). *Administración fundamentos del proceso administrativo* (4ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Stephen, R y Timothy, J. (2017). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación

**Anexo 2:**

**Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Trabajo en equipo	Respeto	1	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Malo = 2 Nunca = 1	1. Bajo 2. Medio 3. Alto
				Cooperación	2,3		
			Liderazgo	Confianza	4		
				Buena relación	5		
Comunicación	Tipo de dirección	6,7					
	Integridad	8					
Organización	Motivación	9					
	Percepción	10					
	Comunicación entre colaboradores	11,12					
				Comunicación oportuna	13,14		
				Flujo de información	15		
				Procesos	16		
				Planificación	17		
				Responsabilidades	18,19		
				Recursos	20		



PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Dimensión	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL			
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones laborales en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Condiciones laborales	Interacción	1,2	Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Malo = 2 Nunca = 1	1. Bajo 2. Medio 3. Alto
				Capacitación	3		
				Control	4		
				Retroalimentación	5,6		
				Apoyo social	7		
					8		
				Capacidad	9,10		
				Compromiso	11		
				Autoevaluaciones esenciales	12		
					13		
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el salario en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Salario	Felicidad	13		
				Nivel estándar	14		
				Ingreso promedio	15,16		
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la responsabilidad social corporativa en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017.	Responsabilidad social corporativa	Compromiso	17		
				Acciones autorreguladas	18		
				Valores personales	19		
				Utilidades	20		

## Anexo 3:

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

#### FINALIDAD:

Este instrumento tiene por finalidad conocer qué opina acerca del Clima Organizacional en esta institución en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Nunca
2	Malo
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Trabajo en equipo</b>					
1	Considera que dentro de la organización existe el respeto entre los colaboradores.					
2	Se muestra dentro del plantel una cooperación frecuente.					
3	Los trabajadores participan en definir los objetivos y las acciones para la institución.					
4	Considera que dentro del trabajo hay confianza entre los colaboradores dentro de las áreas.					
5	Se evidencia una buena relación con los trabajadores administrativos.					
	<b>Dimensión 2: Liderazgo</b>	1	2	3	4	5

6	Considera que existe un tipo de dirección eficiente dentro del área.					
7	Se dispone de un sistema para el seguimiento de las actividades.					
8	Tiene la capacidad de integrar a todos los trabajadores.					
9	Posee una motivación en los colaboradores para lograr las metas propuestas.					
10	Tiene la percepción y la capacidad de escuchar de forma efectiva.					
	<b>Dimensión 3: Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Existen suficientes canales de comunicación entre los colaboradores.					
12	Expresa una comunicación oportuna con sus compañeros de trabajo.					
13	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
14	En los grupos de trabajo existe una comunicación armoniosa					
15	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	<b>Dimensión 4: Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Asume los procesos que hay dentro de la organización.					
17	Evalúa la institución las bases y la planificación si son sostenibles.					
18	La organización otorga responsabilidades a los trabajadores.					
19	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
20	Los recursos están bien definidos en la organización.					

Fuente: Elaboración propia

**Muchas gracias,**

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

### FINALIDAD:

Este instrumento tiene por finalidad conocer qué opina acerca de la satisfacción laboral en esta institución en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>	
1	Nunca
2	Malo
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>						
<b>Dimensión 1: Condiciones laborales</b>		1	2	3	4	5
<b>1</b>	Existe una buena interacción entre el personal administrativo.					
<b>2</b>	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
<b>3</b>	Se realiza capacitaciones regularmente en la institución.					
<b>4</b>	Considera que se ejecuta controles laborales dentro de la institución.					
<b>5</b>	Los objetivos de trabajo son retadores.					
<b>6</b>	Se recibe una retroalimentación o aceptación en las ideas dadas.					
<b>7</b>	Considera que la institución efectúa redes de apoyo social.					
<b>Dimensión 2: Personalidad</b>		1	2	3	4	5
<b>8</b>	Los colaboradores poseen la capacidad básica en el trabajo.					

9	Considera que se disfruta de cada labor que se realiza en la institución.					
10	Considera que los trabajadores tienen el compromiso adecuado respecto a su área de trabajo.					
11	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse como persona.					
12	La institución realiza autoevaluaciones esenciales a los colaboradores.					
	<b>Dimensión 3: Salario</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Los colaboradores son felices al realizar sus funciones de acuerdo al salario establecido por la institución.					
14	Los trabajadores alcanzan un nivel estándar de vida cómoda.					
15	El sueldo que se da es bastante aceptable.					
16	Considera que los colaboradores tienen un ingreso promedio de acuerdo al puesto establecido.					
	<b>Dimensión 4: Responsabilidad social corporativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Posee la institución el compromiso necesario para el bienestar social.					
18	La organización ejecuta acciones autorreguladas para el beneficio de la sociedad.					
19	La misión de la institución coincide con los valores personales de los trabajadores.					
20	La institución se enfoca en las utilidades de los empleadores.					

**Muchas gracias**

## ANEXO 4:

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO.

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Condiciones laborales</b>							
01	Existe una buena interacción entre el personal administrativo.	X		X		X		
02	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
03	Se realiza capacitaciones regularmente en la institución.	X		X		X		
04	Considera que se ejecuta controles laborales dentro de la institución.	X		X		X		
05	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
06	Se recibe una retroalimentación o aceptación en las ideas dadas.	X		X		X		
07	Considera que la institución efectúa redes de apoyo social.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Personalidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
08	Los colaboradores poseen la capacidad básica en el trabajo.	X		X		X		
09	Considera que se disfruta de cada labor que se realiza en la institución.	X		X		X		
10	Considera que los trabajadores tienen el compromiso adecuado respecto a su área de trabajo.	X		X		X		
11	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse como persona.	X		X		X		
12	La institución realiza autoevaluaciones esenciales a los colaboradores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Salario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los colaboradores son felices al realizar sus funciones de acuerdo al salario establecido por la institución.	X		X		X		

14	Los trabajadores alcanzan un nivel estándar de vida cómoda.	X		X		X	
15	El sueldo que se da es bastante aceptable.	X		X		X	
16	Considera que los colaboradores tienen un ingreso promedio de acuerdo al puesto establecido.	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Responsabilidad social corporativa</b>	X		X		X	
17	Posee la institución el compromiso necesario para el bienestar social.	X		X		X	
18	La organización ejecuta acciones autorreguladas para el beneficio de la sociedad.	X		X		X	
19	La misión de la institución coincide con los valores personales de los trabajadores.	X		X		X	
20	La institución se enfoca en las utilidades de los empleadores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...SARA ELENA QUIROGA MENDOZA..... DNI: 06872448.....

Especialidad del validador: ...GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2018



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Freddy Hipólito Ontón Peynaga DNI: 06743451

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

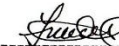
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

Especialidad



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan P. Mejía Montenegro   DNI: 09436189

Especialidad del validador: Magister Derecho Experimental

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide clima organizacional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1 Trabajo en equipo</b>								
1	Considera que dentro de la organización existe el respeto entre los colaboradores.	X		X		X		
2	Se muestra dentro del plantel una cooperación frecuente.	X		X		X		
3	Los trabajadores participan en definir los objetivos y las acciones para la institución.	X		X		X		
4	Considera que dentro del trabajo hay confianza entre los colaboradores dentro de las áreas.	X		X		X		
5	Se evidencia una buena relación con los trabajadores administrativos.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Liderazgo</b>								
6	Considera que existe un tipo de dirección eficiente dentro del área.	X		X		X		
7	Se dispone de un sistema para el seguimiento de las actividades.	X		X		X		
8	Tiene la capacidad de integrar a todos los trabajadores.	X		X		X		
9	Posee una motivación en los colaboradores para lograr las metas propuestas.	X		X		X		
10	Tiene la percepción y la capacidad de escuchar de forma efectiva.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Comunicación</b>								
11	Existen suficientes canales de comunicación entre los colaboradores.	X		X		X		
12	Expresa una comunicación oportuna con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo existe una comunicación armoniosa	X		X		X		
15	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		

Dimensión 4: Organización		Si	No	Si	No	Si	No
16	Asume los procesos que hay dentro de la organización.	X		X		X	
17	Evalúa la institución las bases y la planificación si son sostenibles.	X		X		X	
18	La organización otorga responsabilidades a los trabajadores.	X		X		X	
19	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X	
20	Los recursos están bien definidos en la organización.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fredy Hipólito Ontón Reynaga   DNI: 06743451

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan R. Mejía Montenegro   DNI: 09436189

Especialidad del validador: Magister en Derecho Empresarial

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fraddy Hipólito Onton Peznaga ..... DNI: 06743451 .....

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

*Fraddy*

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**Anexo 6:**  
**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN**

Documento en trámite.

## Anexo 7:

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH																				
ALFA DE CROMBACH - CLIMA ORGANIZACIONAL																				
Total Sujetos=	15																		MAGNITUD:	MUY ALTA
Var-Total=	39.64	Suma de Varianzas: 5.49																		$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{is}^2}{S_T^2} \right] = 0.9068$
Preguntas=	20																			
Media=	3.53	4.60	3.60	3.47	3.40	3.33	3.53	3.40	4.27	3.60	3.60	3.40	3.60	3.67	3.67	3.73	3.47	3.73	3.80	
Varianza=	0.27	0.26	0.26	0.27	0.26	0.24	0.27	0.26	0.5	0.26	0.26	0.26	0.26	0.24	0.24	0.21	0.27	0.21	0.17	
Cuenta =	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	
Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	
1	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
9	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
10	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
12	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	



Microsoft Excel interface showing the calculation of Cronbach's Alpha for a job satisfaction scale. The ribbon includes options for Font, Alignment, Number, Styles, Cells, and Modify.

**CONFIAABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH**

**ALFA DE CROMBACH - SATISFACCION LABORAL**

Total Sujetos= 15 **MAGNITUD:**

Var-Total= 38.74      Suma de Varianzas: 6.31       $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.8790$

Preguntas= 21

Media=	3.47	3.60	3.60	3.33	4.60	3.80	3.47	3.33	3.67	3.53	3.53	3.40	4.60	3.80	3.47	3.60	4.53	3.93
Varianza=	0.27	0.26	0.26	0.38	0.26	0.31	0.27	0.52	0.24	0.27	0.27	0.26	0.26	0.31	0.41	0.26	0.27	0.21
Cuenta =	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4
2	3	3	3	2	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	4	5	4
5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5
7	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
9	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4
10	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3

ALFA DE CROMBACH Interpretación

Anexo 8:

BASE DE DATOS DE LA MUESTRA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	p1	p2	p3	p4	p5	DIM_1	p6	p7	p8	p9	p10	DIM_2	p11	p12	p13	p14	p15	DIM_3	p16	p17	p18	p19
2	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4
3	3	4	3	5	4	19	4	2	4	3	4	17	3	4	5	4	4	20	3	4	3	4
4	3	4	3	4	5	19	4	4	3	4	3	18	3	3	4	5	5	20	4	3	4	3
5	4	5	4	4	4	21	2	3	4	3	4	16	4	2	4	4	4	18	3	4	3	4
6	3	5	4	2	5	19	5	4	4	4	4	21	4	4	2	2	5	17	4	4	4	4
7	3	4	3	5	4	19	4	3	4	3	4	18	3	4	5	4	4	20	3	4	3	4
8	3	3	4	3	2	15	4	3	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20	3	3	4	3
9	2	4	4	5	4	19	4	3	4	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	4	3	4
10	3	5	4	5	5	22	3	4	4	4	5	20	4	4	5	5	2	20	4	4	4	4
11	4	3	3	5	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5
12	4	5	4	4	4	21	3	3	4	3	5	18	4	4	4	4	5	21	3	4	3	4
13	3	2	5	2	5	17	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4
14	3	4	4	4	5	20	4	3	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20	3	3	4	3
15	3	4	3	5	4	19	4	3	4	3	4	18	3	4	5	4	4	20	3	4	3	4
16	3	5	4	4	5	21	4	3	3	4	3	17	4	3	4	5	4	20	3	3	4	3
17	5	4	4	4	4	21	2	4	4	4	5	19	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4
18	4	2	4	3	4	17	4	2	2	5	4	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3
19	4	4	3	4	3	18	4	5	4	4	3	20	4	3	3	4	5	19	3	4	3	3
20	2	3	4	3	4	16	3	4	5	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4
21	5	4	4	4	4	21	3	5	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	1	5	5	5
22	4	3	4	3	4	18	4	5	5	2	3	19	4	3	4	3	5	19	4	3	4	5
23	4	3	3	4	3	17	4	5	5	5	4	23	2	4	4	4	4	18	3	5	3	4
24	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3
25	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	3	4	3	4	19	4	4	4	5
26	4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	3	3	4	3
27	4	3	3	4	3	17	5	5	4	4	4	22	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4
28	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	3	4	3	4	18	5	3	4	3
29	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	3	17	4	4	5	4
30	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	3	5	4	4	20	3	4	3	4
31	2	4	4	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	2	4	16	4	3	4	3
32	5	4	4	4	5	22	2	4	2	4	2	17	4	4	5	4	4	21	4	4	2	4

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yrene Cecilia Uribe Hernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017**" del (de la) estudiante **Diomar Santos Rios Carrasco**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de agosto del 2018



Firma

Yrene Cecilia Uribe Hernández

DNI: 21413122



**Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestría en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Dr. Diana Santos Ríos Carrasco**

**ASESORA:**

**Dr. Yrene Cecilia Cabello Hernández**

**SECCIÓN:**

**Administración Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Poder Judicial**

**Lima - Perú**

**2018**

**Todas las fuentes**

Coincidencia 1 de 166

- **www.scribd.com** 13%  
Fuente de Internet: 26 URL
- **repositorio.uncp.edu.pe** 10%  
Fuente de Internet: 6 URL
- **documents.mx** 9%  
Fuente de Internet: 16 URL
- **repositorio.upeu.edu.pe** 7%  
Fuente de Internet: 3 URL
- **www.monografias.com** 7%  
Fuente de Internet: 9 URL
- **repositorio.unsa.edu.pe** 7%  
Fuente de Internet: 3 URL
- **docplayer.es** 7%  
Fuente de Internet: 12 URL
- **es.slideshare.net** 6%

**Excluir fuentes**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

RIOS CARRASCO DIOMAR SANTOS  
D.N.I. : 25848010  
Domicilio : Urb. El ALAMO, Mz. R U 36 - ALIHO  
Teléfono : Fijo : Móvil : 987831945  
E-mail : ASESORIALEGAL.RIOS@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO  Doctorado

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RIOS CARRASCO DIOMAR SANTOS

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PODER JUDICIAL  
DE LIMA NORTE, 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

01/12/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rios Carrasco Diomar Santos

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL  
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PODER JUDICIAL  
DE LIMA NORTE, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. CHANTAL JAIRA AGUIRRE  
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV