



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2014”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORAS:**

Br. Vilma Rosa Cairo Pizarro

Br. Nancy Zamora Delgado

**ASESOR:**

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas y Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Talento Humano

**PERÚ - 2016**

Página de jurado

Dr. Luis Garay Peña

---

Presidente

Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya

---

Secretario

Mgtr. Daniel Reynoso Pantaleón

---

Vocal

## **Dedicatoria**

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

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

.

## **Agradecimientos**

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

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

## Declaración Jurada

Nosotras, Vilma Cairo Pizarro, Nancy Zamora Delgado, estudiantes del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI N° 08678758 y N° 19217665 respectivamente, con la Tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la corte superior de justicia de Lima, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 11 de Marzo del 2016

.....  
Vilma Cairo Pizarro

.....  
Zamora Delgado Nancy

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

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

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

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

## Índice de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de figuras	x
Índice de tablas	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>Capítulo I: Planteamiento del Problema</b>	
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación, relevancia y contribución	21
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
<b>Capítulo II: Marco Referencial</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes Nacionales	25
2.1.2 Antecedentes Internacionales	29
2.2 Marco Teórico	36
2.2.1. Bases teóricas de la variable Clima organizacional	36
2.2.1.1 Definición conceptual	37
2.2.1.2 Enfoque Teórico del Clima organizacional	46

2.2.1.3 Características del Clima organizacional	49
2.2.1.4 Tipos del clima organizacional	50
2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional	52
2.2.1.6 Medición del clima organizacional	58
2.2.2 Bases teóricas de la Variable Desempeño laboral	60
2.2.2.1. Definición conceptual desempeño laboral	60
2.2.2.2 Enfoque teórico para el desempeño laboral	62
2.2.2.3 Evaluación del desempeño laboral	66
2.2.2.4. Dimensiones de la variable desempeño laboral	72
2.2.3 Definición de términos básicos	73
<b>Capítulo III: Hipótesis y variables</b>	
3.1 Hipótesis	78
3.1.1 Hipótesis general	78
3.1.2 Hipótesis específicas	78
3.2. Descripción de variables	79
3.2.1. Definición conceptual	79
3.2.2. Definición operacional	79
3.2.3 Operacionalización de variables	80
<b>Capítulo IV: Marco Metodológico</b>	
4.1 Tipo de investigación	83
4.2. Diseño de Investigación	83
4.3 Población y muestra	85
4.4 Técnicas e instrumentos	86
4.5 Validez y confiabilidad	88
4.6 Procedimiento de recolección de datos	91
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	92
4.8 Consideraciones éticas	93
<b>Capítulo V. Resultados</b>	
5.1 Tratamiento estadístico e interpretación de tablas	95
5.1.1 Estudio descriptivo del Clima organizacional	95
5.1.2 Resultados Desempeño laboral	104

5.1.3 Resultados contrastación de hipótesis	110
---	-----

**Capítulo VI. Discusión**

**Capítulo VII. Conclusiones**

**Capítulo VIII. Recomendaciones**

**Capítulo VIII. Referencias Bibliográficas**

**Apêndices**

1. Matriz de consistência	142
2. Instrumentos de recolección de datos	145
3. Documentos de validación	148
4. Base de datos del Estudio	158

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Clima organizacional según personal jurisdiccional	96
Figura 2. Autorrealización según personal jurisdiccional	97
Figura 3. Involucramiento laboral según personal jurisdiccional	99
Figura 4. Supervisión según personal jurisdiccional	100
Figura 5. Comunicación según personal jurisdiccional	102
Figura 6. Condiciones laborales según personal jurisdiccional	104
Figura 7. Desempeño laboral según personal jurisdiccional	105
Figura 8. Logro por objetivos según personal jurisdiccional	107
Figura 9. Nivel de comunicación según personal jurisdiccional	108
Figura 10. Cumplimiento de orden de gestión según personal jurisdiccional	110

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	80
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño laboral	81
Tabla 3. Validez de contenido clima organizacional	88
Tabla 4. Confiabilidad por Alfa de Cronbach: clima organizacional	89
Tabla 5. Validez de contenido por juicio de expertos Desempeño laboral	90
Tabla 6. Resultados de análisis de confiabilidad	91
Tabla 7. Interpretación de la correlación	93
Tabla 8. Clima organizacional según personal jurisdiccional	95
Tabla 9. Autorrealización según personal jurisdiccional	96
Tabla 10. Involucramiento laboral según personal jurisdiccional	98
Tabla 11. Supervisión según personal jurisdiccional	99
Tabla 12. Comunicación según personal jurisdiccional	101
Tabla 13. Condiciones laborales según personal jurisdiccional	103
Tabla 14. Desempeño laboral según personal jurisdiccional	104
Tabla 15. Logro por objetivos según personal jurisdiccional	106
Tabla 16. Nivel de comunicación según personal jurisdiccional	107
Tabla 17. Cumplimiento orden de gestión según personal jurisdiccional	109
Tabla 18. Correlación Clima organizacional y Desempeño laboral	111
Tabla 19. Correlación Autorrealización y Desempeño laboral	112
Tabla 20. Correlación Involucramiento laboral y Desempeño laboral	113
Tabla 21. Correlación supervisión y Desempeño laboral	114
Tabla 22. Correlación comunicación y Desempeño laboral	115
Tabla 23. Correlación condiciones laborales y Desempeño laboral	116

## Resumen

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

Palabras claves: Clima organizacional - Desempeño Laboral - supervisión.

## Abstract

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

Keywords: Organizational climate - Workforce Performance - monitoring.