

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Relación del clima organizacional y la satisfacción
laboral en los trabajadores de la unidad de servicios
judiciales de las áreas del Centro de Distribución General
de la Corte Superior de Justicia de Lima en el año 2016**

Jheyson Paul Aquino Blanco
Marilyn Elizabeth Marroquin Yika
Juan Ruben Quispe Garcia

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Lima, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Alfonso Gutiérrez Aguado

Dedicatoria

Esta tesis la dedicamos a nuestras familias por sus palabras de aliento su sacrificio, esfuerzo y apoyo incondicional.

Marilyn, Paul y Rubén.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Continental por habernos aceptado ser parte de ella y abrirnos las puertas de su seno científico para poder así estudiar la maestría, como también a los docentes que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

A nuestro Asesor por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también habernos brindado su tiempo para guiarnos en todo el desarrollo de la Tesis.

Índice

Asesor.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Índice	5
Índice de Tablas.....	8
Índice de Figuras	10
Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción	13
Capítulo I Planteamiento del estudio	15
1.1. Planteamiento y formulación del problema	15
1.1.1. Planteamiento del problema	15
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.2. Determinación de objetivos	17
1.2.1. Objetivo general.....	17
1.2.2. Objetivos específicos	17
1.3. Justificación e importancia del estudio	18
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	18
Capítulo II Marco Teórico.....	19
2.1. Antecedentes Del Estudio	19
2.1.1 En el Ámbito Internacional	19
2.1.2. En el Ámbito Nacional.....	26
2.2. Bases teóricas relacionadas con el tema.....	32
2.2.1. Clima organizacional.....	32
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	33
2.2.3. Clima organizacional y satisfacción laboral	35
2.3. Definición de términos básicos	36
2.3.1. Definición de Clima Organizacional:	36
2.3.2. Definición de Satisfacción Laboral:	36
2.3.3. Definición de Evaluación:.....	38
Capítulo III Hipótesis y Variables.....	39
3.1. Hipótesis	39

3.1.1.	Hipótesis general	39
3.1.2.	Hipótesis específicas	39
3.2.	Operacionalización de variables	40
3.2.1.	Variable Independiente	40
3.2.2.	Variable Dependiente	40
Capítulo IV	Metodología del estudio.....	42
4.1.	Alcance y Método de investigación.....	42
4.1.1.	Método Científico	42
4.1.2.	Alcance	42
4.2.	Población y muestra	43
4.2.1.	Población	43
4.2.2.	Muestra.....	44
4.3.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	44
4.3.1.	Técnicas	45
4.3.2.	Instrumentos	45
4.3.3.	Instrumento de Recolección de Datos	52
4.3.4.	Análisis de Datos	53
Capítulo V	Resultados	54
5.1.	Resultados y análisis	54
5.1.1.	Los resultados de clima organizacional son:	54
5.1.2.	Los resultados de satisfacción laboral son:	61
5.1.3.	Análisis de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	67
5.2.	Prueba de Hipótesis:	71
5.2.1.	Hipótesis general	71
5.2.2.	Hipótesis específicas	72
5.3.	Discusión de resultados	80
Conclusiones	82
Recomendaciones	84
Referencias Bibliográficas	86
Anexos	89
Anexo 1:	Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2:	Formato de la prueba Clima Social Laboral-Wes	91

Anexo 3: Carta de aprobación y permiso de carta para el uso de datos informativos para fines académicos de la Unidad de Servicios Judiciales de la de las áreas del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de Lima.....	94
Anexo 4: Carta al editor.	95
Anexo 5: Base de Datos	96

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable: Clima Organizacional	41
Tabla 2 Operacionalización de la Variable: Satisfacción Laboral	41
Tabla 3 Tabla de encuestados.....	44
Tabla 4 Baremos por subescalas: Clima Organizacional	488
Tabla 5 Estandarización Por Dimensiones	49
Tabla 6 Baremos por subescalas: Satisfacción Laboral.....	499
Tabla 7 Estandarización Por Dimensiones	50
Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos para la variable clima organizacional	51
Tabla 9 Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional.....	51
Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos para la variable satisfacción laboral	51
Tabla 11 Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable satisfacción laboral.....	51
Tabla 12 Resultados del Clima Organizacional.....	54
Tabla 13 Resultados del clima organizacional en la escala de Implicación.....	55
Tabla 14 Resultados del clima organizacional en la escala de Cohesión	56
Tabla 15 Resultados del clima organizacional en la escala de Apoyo	57
Tabla 16 Resultados del clima organizacional en la escala de Autonomía	588
Tabla 17 Resultados del clima organizacional en la escala de Organización....	599
Tabla 18 Resultados del clima organizacional en la escala de Presión	60
Tabla 19 Resultados del Satisfacción Laboral	62
Tabla 20 Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Claridad	63
Tabla 21 Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Control	64
Tabla 22 Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Innovación	65
Tabla 23 Resultados de la satisfacción laboral en la escala Comodidad	66
Tabla 24 Tabla de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la escala comodidad	67
Tabla 25 Tabla de contingencia entre la implicación y la satisfacción laboral en la escala comodidad	68
Tabla 26 Tabla de contingencia entre la cohesión y la satisfacción laboral en la escala comodidad	688

Tabla 27 Tabla de contingencia entre el apoyo y la satisfacción laboral en la escala comodidad	699
Tabla 28 Tabla de contingencia entre la autonomía y la satisfacción laboral en la escala comodidad	69
Tabla 29 Tabla de contingencia entre organización y la satisfacción laboral en la escala comodidad	70
Tabla 30 Tabla de contingencia entre presión y la satisfacción laboral en la escala comodidad.....	70
Tabla 31 Resultados del análisis de correlación de la variable clima y satisfacción laborales.....	72
Tabla 32 Resultados del análisis de correlación de la variable implicación y satisfacción laboral.....	73
Tabla 33 Resultados del análisis de correlación de la variable cohesión y satisfacción laboral.....	74
Tabla 34 Resultados del análisis de correlación de la variable apoyo y satisfacción laboral.....	75
Tabla 35 Resultados del análisis de correlación de la variable autonomía y satisfacción laboral.....	77
Tabla 36 Resultados del análisis de correlación de la variable organización y satisfacción laboral.....	788
Tabla 37 Resultados del análisis de correlación de la variable presión y satisfacción laboral.....	79

Índice de Figuras

Figura 1. Resultados del clima organizacional.....	55
Figura 2. Resultados del clima organizacional en la escala de Implicación	56
Figura 3. Resultados del clima organizacional en la escala de Cohesión	57
Figura 4. Resultados del clima organizacional en la escala de Apoyo	58
Figura 5. Resultados del clima organizacional en la escala de Autonomía	59
Figura 6. Resultados del clima organizacional en la escala de Organización	60
Figura 7. Resultados del clima organizacional en la escala de Presión.....	61
Figura 8. Resultados del satisfacción laboral.....	62
Figura 9. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Claridad.....	63
Figura 10. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Control.....	64
Figura 11. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Innovación	65
Figura 12. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Comodidad	66

Resumen

La presente investigación lleva como título: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016” que, plantea como problema principal: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?, de aquí se trazó el objetivo de la presente investigación: Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016. Para el cual se utilizó el método científico como método general y el descriptivo como método específico, enmarcado en un diseño de investigación descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 94 trabajadores. Para determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral se utilizó la prueba WES que consta de 90 preguntas, validado por expertos y con coeficientes de confiabilidad de alfa de Cronbach igual al 0,793 y 0,711 respectivamente.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.4% de los trabajadores consideran que el clima organizacional de la entidad se encuentra en un nivel promedio; así mismo, la satisfacción laboral está en un nivel que tiende a ser buena a mala. Finalmente, la tesis concluye que existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,733$.

Abstract

The title of this research is: "Relationship of the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Judicial Services Unit of the areas of the general distribution center of the superior court of justice of Lima in 2016", poses as the main problem: What relationship exists between the organizational climate and job satisfaction in workers of the judicial services unit in the areas of the general distribution center of the superior court of justice of Lima in 2016? This is where the objective of the This research. Establish the relationship between the organizational climate and job satisfaction in workers of the judicial services unit of the areas of the general distribution center of the superior court of justice of Lima in 2016. For which the scientific method as a general method and the descriptive method as a specific method, framed in a correlational descriptive research design, the sample is had confirmed by 94 workers. To capture the perception of the organizational climate and the level of job satisfaction, a 90-question WES test was used. validated by experts and with Cronbach's alpha reliability coefficients equal to 0.793 and 0.711 respectively.

The results obtained show that 39.4% of the workers consider that the organizational climate of the entity is at an average level, likewise job satisfaction is at a level that tends to be good to bad. Finally, the thesis concludes that if there is a high positive relationship between the organizational climate and job satisfaction with a correlation coefficient of Spearman Rho = 0.733.

Introducción

En una época de complejidades, de cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy en día, tener un clima organizacional satisfactorio se ha convertido en un objetivo común, que puede concretarse si las personas que interactúan tienen una buena percepción de lo que está ocurriendo dentro de su entidad; es decir, la percepción del ambiente de trabajo, de la vivencia diaria, de la interacción humana compartida, así mismo, se requiere que los integrantes de la entidad se encuentren satisfechos laboralmente; es decir, que comprende el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, incluyendo la remuneración a su labor, las relaciones humanas, la seguridad y salud en el trabajo.

En la presente investigación abordamos los diversos enfoques entorno al clima organizacional; por ejemplo, mientras que, en el ámbito empresarial, se puede tener un enfoque objetivo y desde el punto de vista del trabajador se puede tener un enfoque subjetivo, también se puede llegar a tener un nuevo enfoque, integrando en un todo.

Los diferentes estudios realizados en torno a la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral muestran que el liderazgo, como la comunicación tienen alcances significativos para la mejora constante del clima organizacional dentro de la organización; otra investigación, establece que el clima organizacional está determinado por los miembros de la organización y la percepción que tienen como sociedad laboral.

Nuestra investigación ha permitido conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema que apoyen a los cambios y buenas prácticas

organizacionales.

La característica principal de su aplicación dentro de la entidad en estudio fue que, la alta dirección en un inicio estuvo de acuerdo en promover el trabajo sobre el bienestar emocional de los trabajadores causando en la entidad un mal clima organizacional. Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es el alto índice de rotación, el aislamiento de las personas, las faltas injustificadas, el presente síndrome de burnout y el retraso del trabajo. Se entiende por mal clima organizacional a la existencia de un alto índice inadecuado de quienes no se sienten identificados con la entidad.

El método científico aplicado en la presente investigación es: No Experimental-Descriptivo-Correlacional, ya que esta investigación contiene una hipótesis y un marco teórico muy preciso.

Para el presente estudio de relación del clima organizacional y satisfacción laboral, se tomó como muestra poblacional a 134 personas, aplicando el test WES a 94 trabajadores representando el 70,15% de participantes, los cuales se encuentran en el rango de edad de 20 - 65 años. Donde se obtuvieron los siguientes resultados, el 39.4% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es de un nivel promedio, respecto a la satisfacción laboral, para el 27,7% de los trabajadores perciben que la satisfacción laboral tiende a ser buena dentro de la entidad.

Tenemos claro que las entidades deben de comenzar satisfaciendo laboralmente a sus trabajadores, para que estos desarrollen sus tareas de manera eficiente y eficaz, evidenciándose en el producto y atención final que brinda. Se debe tener y desarrollar un plan de acción que integre objetivos, acciones, responsables y plazos con la finalidad de llevar un orden, más aún cuando deseemos verdaderos cambios.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

Cuando hablamos de clima organizacional podemos tener muchas definiciones, encontrándose inclusive muchas investigaciones sobre este tema, por ejemplo, desde el punto de vista como empresa se puede tener un enfoque objetivo; y desde el punto de vista como trabajador se puede tener un enfoque subjetivo; existiendo un tercer enfoque integrador como un todo. **Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014).**

Nuestra investigación, ha permitido conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema que apoyen a los cambios y buenas prácticas organizacionales; por ello, empezamos a desarrollar el estudio de esta relación a fin de tener diversas estrategias y poder tener un plan de acción para apoyar a los trabajadores en sus diversas problemáticas y así pueda existir una mejor productividad y eficiencia en su trabajo.

1.1.2. Formulación del problema

A. Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?

B. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?
2. ¿Qué relación existe entre la cohesión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?
3. ¿Qué relación existe entre el apoyo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?
4. ¿Qué relación existe entre la autonomía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?
5. ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?
6. ¿Qué relación existe entre la presión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de

la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
2. Determinar la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
3. Determinar la relación que existe entre el apoyo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
4. Determinar la relación que existe entre la autonomía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
5. Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
6. Determinar la relación que existe entre la presión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

1.3. Justificación e importancia del estudio

A nivel teórico; permite identificar y conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y las diferentes variables en sus distintos niveles, cuyos resultados permiten informar acerca del estado situacional de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima. Este trabajo servirá como sustento en investigaciones posteriores respecto a clima organizacional en entidades judiciales.

A nivel práctico, éste trabajo se justifica y da valor de estudio para seguir investigando las diversas áreas que cuenta la institución a nivel nacional, factores que el clima organizacional darán respuesta a través del diagnóstico situacional para diseñar, planificar y ejecutar el plan de acción a desarrollar del resultado obtenido en cada dimensión arrojada, con la intención de poder mantener a servidores motivados y satisfechos a fin que la productividad de la entidad mejore, tanto en calidad y efectividad de atención para los ciudadanos. Habiendo ya sido realizado el diagnóstico con los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

En el desarrollo de la presente investigación, las limitaciones que se han presentado son:

1. La restricción fue la escasez de investigaciones de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores en el sector público.
2. La poca predisposición de los trabajadores, debido al temor en los resultados del cuestionario.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes Del Estudio

A continuación, se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de nuestra investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral, tanto en el ámbito Internacional y Nacional.

2.1.1 En el Ámbito Internacional

Maria Angelica Muñoz Flores (2016) – En Chile; Esta investigación se desarrolla con la finalidad de encontrar la relevancia que pueda existir entre las diversas conductas de comunicación, y como estas puede impactar en el clima organizacional en las diversas jefaturas, áreas y subáreas del Poder Judicial de la República de Chile. Para la presente investigación, se usaron dimensiones de estudio como el liderazgo, la comunicación de las jefaturas, áreas y subáreas y el impacto que pueden generar en las distintas unidades. Para la obtención de los resultados que sustenten la investigación, se aplicó diversas pruebas sobre comunicación, aplicado a las diversas jefaturas, áreas y subáreas para ver el impacto que tienen estas en el clima organizacional de las diversas unidades judiciales. Los resultados que se obtuvieron lograron determinar con eficiencia que el liderazgo, así como, la comunicación tiene un alcance significativo para la mejora constante del clima organizacional de la organización.

Oswaldo, Varela, & Stella Maris, Puhl, & María de los Ángeles, Izcurdia, (2012) – El presente trabajo se relaciona con la investigación ya realizada respecto al acoso laboral en el ámbito de la psicología jurídica. este estudio parte por entender la gran necesidad de

comprender y entender la percepción que tienen los diferentes actores (trabajadores) del poder judicial respecto al clima organizacional, del lugar donde desempeñan sus funciones, en ese sentido, esta investigación hace énfasis en la relación que tiene el clima organizacional con la cultura de la organización, partiendo en un inicio de la comprensión que la cultura de la organización, es la forma de percibir que tienen los diferentes miembros de la organización ya sea por diversas creencias, valores o supuestos que se tiene, así mismo tiene la misma implicancia las decisiones que llegan a tomarse dentro de la misma como también, las relaciones que se llegan a establecer con los demás miembros. El trabajo da a comprender que un clima social laboral ya sea positivo o negativo solo será determinado por los miembros de la organización y como estas perciben, su entorno laboral en sociedad.

Noguera Arzamendia, Jr, & Samudio, M. (2014)- Paraguay; el presente trabajo se centra su análisis en el diagnóstico del clima organizacional del hospital central de las fuerzas armadas de Paraguay. Considera que el clima organizacional llega a ser una determinante tan fuerte como un vehículo donde facilite o perjudique a los miembros dentro de la organización, para ello centra la investigación en determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores y el desarrollo de acciones que conlleven al mejoramiento del lugar de trabajo donde desempeñan sus funciones, por ser el lugar donde los colaboradores desarrollan constantemente sus actividades, esto con el propósito de mejorar la productividad de toda la organización. El resultado obtenido de la presente investigación es de una insatisfacción respecto al clima organizacional, como conclusión se plantea realizar acciones concretas para que los miembros de la organización tengan una apreciación mejor respecto a la organización.

Carlos Artacho Ruiz, Fernando J. Fuentes García, Sandra Sánchez Cañizares (2005), en España – Córdoba, En este artículo, nos presenta un panorama donde menciona que uno de los requisitos indispensables para que una organización hoy en día se mantenga dentro del medio empresarial, los trabajadores de este mismo, ya que son los mismos quienes llegan a considerar los diversos objetivos de la organización como propios, por este mismo principio resume la gran importancia de la satisfacción laboral. Los resultados de esta investigación reflejan un grado mayor de satisfacción para las damas y los directivos de la organización; por ello comprendemos que la satisfacción laboral va de la mano con el capital humano, son indispensables. El presente trabajo concluye enmarcando que para las organizaciones de hoy en día pueda sobrevivir en las grandes competencias del mercado laboral, deben lograr el máximo compromiso por parte de sus colaboradores, con la finalidad de lograr la mejora del rendimiento del personal y de un clima organizaonal supone una gran ventaja para lograr una mayor productividad posible.

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314. En el trabajo presentado se puede apreciar la relación que se encuentra en el ámbito laboral de los profesionales que laboran en el sector salud entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este estudio, se aplicó el método de estudio observacional, transversal, descriptivo, aplicado en el personal médico y administrativo de los diversos turnos, del hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro. Para esta investigación se tomaron 230 muestras siendo el 58.3% de las encuestadas mujeres y 41.7 % hombres siendo la edad promedio 35 años. Los resultados que arrojó la presente investigación; alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional la conclusión de la presente investigación es, que un clima organizacional favorable, ayudara a que los servicios brindados por parte de los trabajadores del hospital

sean de calidad.

Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. El presente trabajo parte de analizar si existen diversas percepciones sobre la satisfacción laboral, siendo el estudio de modelo descriptivo – transversal, aplicándose a 80 personas del personal administrativo y servicios de la una Universidad. Se ha utilizado el cuestionario de Satisfacción en el trabajo (Warr, Cokk y Wall, 1979). Los resultados obtenidos, arrojan que existe un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres, los trabajadores de más edad y los con un mayor nivel de antigüedad y con un contrato de interino. La conclusión de la presente investigación muestra que los mandos altos son los que producen menor satisfacción en las muestras obtenidas. Sugieren, toma de acciones para mejorar la comunican vertical.

Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. El objetivo del presente trabajo es definir la influencia que tiene el desempeño laboral respecto a la satisfacción laboral. Para ello se desarrolló el presente estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La muestra que se tomo es de 259 trabajadores de la municipalidad, quienes desarrollaron un cuestionario estandarizado. La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.

Montoya Cáceres, P., Beïio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7- 13. Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. El presente estudio es cuantitativo, correlacional, aplicado a 166 trabajadores entre docentes y administrativos. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, instrumento que sirve para medir el Clima Organizacional; así mismo, se aplicó un cuestionario que identifica los antecedentes sociodemográficos y laborales de los trabajadores encuestados.

El resultado de la presente investigación arrojo que el 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos afirmaron sentirse satisfechos laboralmente dentro de la comunidad educativa, mientras que un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos, revelaron que existe un nivel alto del clima organizacional. Pero los trabajadores que perciben un nivel más alto del clima organización son aquellos que se encontraban en edades entre los 15 a 29 años de antigüedad dentro de la universidad, también aquellos trabajadores que laboraban con una jornada de trabajo menor a las 40 horas semanales. Así mismo los resultados arrojaron que los trabajadores que contaban con un contrato titular tienen un mayor nivel de satisfacción. A continuación, se muestran los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral; ($r = 0,523$; $p < 0,001$) en docentes y ($r = 0,468$; $p < 0,001$) en administrativos.

La presente investigación arroja una percepción alta del clima organizacional, y está asociada a un nivel mayor de satisfacción laboral tanto en docentes como en administrativos de la comunidad educativa superior.

Caraballo, N. M. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral. *Revista Cuadernos de Ciencias Económicas y Administrativas*, 52, 75-101. En el presente trabajo muestra, el nivel alcanzado respecto a la satisfacción en el trabajo en estas últimas décadas. Se refleja el interés que se generó en el ámbito literario como en el campo gerencial al punto en que se convirtió en uno de los factores clave dentro del área de Recursos Humanos. La satisfacción laboral puede definirse como un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo. Este aspecto no solo repercute en el ámbito laboral, también en el ámbito personal, ya que los trabajadores que tiene un nivel más alto respecto a la satisfacción son los que aportan mayor productividad a la organización.

Martina, G. R., Elena, L. L. M., & de los Ángeles, M. C. M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63- 72. Esta investigación parte desde la premisa que la satisfacción laboral es un indicador para medir la calidad del servicio que está brindando la organización, esto a partir de la percepción de una persona, respecto a lograr un equilibrio entre una necesidad y el producto o servicio que hacen que este reduzca. El trabajo tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud, de una unidad médica de segundo nivel. La metodología utilizada en la presente investigación es de modelo transversal, descriptivo, aplicado a 277 trabajadores de diferentes áreas y categorías. Para ello se aplicó un cuestionario validado, que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. El resultado obtenido en la presente investigación mostro que la satisfacción laboral global media de las dimensiones intrínsecas y extrínsecas se ubicó en el nivel INDIFERENTE (4.8) puntuaciones que se encontraban entre los 5.3 (área de nutrición –dietética) y 5.2 (área de enfermería – asistentes médicos – elevadorcitas) y 4.4.

(inhaloterapeutas - terapistas). Se obtuvo un puntaje alto en la dimensión intrínseca y una menor puntuación en extrínseca. La investigación concluye en lo siguiente, el indicador de calidad en el nivel de la satisfacción laboral requiere un mayor nivel de compromiso por parte de los trabajadores de la organización para generar un nivel mayor respecto a la atención al usuario.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Esta investigación se realiza con el propósito de elaborar y validar los instrumentos para medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de instituciones del sector estatal. Para este estudio se tomó una muestra compuesta por 547 trabajadores, integrantes de 44 grupos de trabajo de seis instituciones. En el presente estudio se observó que los coeficientes indican en qué grado se consideran que las respuestas a estos ítems están relacionadas entre sí, y consecuentemente confirman que los ítems miden lo mismo y son sumables en una puntuación total. La afirmación experimental de la validez se observa en los análisis examinados respecto a las relaciones entre las variables de clima y otras. En relación a clima organizacional y satisfacción laboral, las dimensiones de clima organizacional: Autonomía, Confianza, Apoyo, Reconocimiento, Cohesión, Equidad e Innovación, muestran una relación significativa con las variables de satisfacción laboral. Respecto a la relación del clima organizacional, los resultados revelan que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad mayor de 0,9, lo que significa que todos los ítems se relacionan con el mismo rasgo. Como conclusión podemos afirmar que las escalas de clima organizacional y de satisfacción laboral, están validadas para esta muestra pudiendo ser utilizadas para ayudar a mejorar la gestión y/o administración de las Instituciones Estatales, mejorado la calidad del servicio a los clientes internos y externos.

2.1.2. En el Ámbito Nacional

Castillo Fernández, Jhojan Pier Ruiz Valera, Llina Milagros (2017)

En Amazonas – El trabajo de investigación busca encontrar la relación que pueda existir entre el clima organizacional y la satisfacción organizacional, teniendo así como resultado que de los 54 miembros de la organización que fueron tomados como muestra de la presente investigación, (40.7%) indica que el clima organizacional esta o se encuentra en un nivel promedio, y con una percepción de 29.6%, el cual indica que el clima organizacional se encuentra en un nivel alto o bajo, para mitigar esos resultados que se encuentran entre un nivel considerado como “medio” se proponen realizar acciones que puedan llegar a reducir el promedio obtenido.

En razón a la satisfacción laboral, se hace mención que los miembros de la organización llegan a determinar que esta se encuentra en un nivel medio o moderado y que esta se encuentra en proporción a sus superiores, otros factores que también se están considerando son las condiciones físicas, la participación, integración, comunicación entre todos los miembros y por supuesto el reconocimiento a los colaboradores.

Rivera Rodenas, Ivette Shirly (2016), en Tarma – Este trabajo, nos muestra la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, esta misma toma como punto de partida en esta investigación, la realidad que se vive sobre las constantes problemáticas y abusos a los cuales se encuentran sometidos la mayoría de trabajadores, así como también los lugares donde prestan sus servicios laborales, dando a conocer la problemática real que se encuentran viviendo la mayoría de colaboradores, entre ellos mencionamos el cansancio físico, horas extras de trabajo, los problemas para capacitarse debido al sistema de trabajo, falta de conocimiento y capacitación, al que son sometidos y las necesidades

del personal en las organizaciones que no son escuchadas ni atendidas, las cuales repercuten necesariamente en el clima organizacional. El resultado del presente trabajo da a conocer los siguientes resultados, respecto al clima organizacional de la organización que fue el centro de estudio, se determinó que, es favorable con un 70%, respecto a la satisfacción laboral el cual se obtuvo un puntaje promedio, con la presente investigación concluye la satisfacción laboral con un alto nivel respecto al factor capacitación. Con la información obtenida se llega a la conclusión que el clima y la satisfacción laborales son definitivamente importantes dentro de esta organización.

Pérez Tenazoa, Néstor Oswaldo; Rivera Cardozo, Pedro Lito (2015) en Loreto – En esta investigación se buscó encontrar la relación que pueda existir entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según los resultados obtenidos se determinó un nivel medio en el clima organizacional y la satisfacción laboral y las diversas relaciones que se presentan en el presente trabajo en estudio realizado. Entre las recomendaciones que se da, justamente se ha planteado realizar diversas acciones que afiancen el compromiso de los miembros de la organización y no sea tan estrecho la comunicación, pudiendo lograr la unión e integración en el proceso y desarrollo de sus actividades diarias, productivas.

Chavez Sánchez, Daymar Paola Rios Lozano, Kterine (2015) – El presente trabajo determina la relación existente entre el clima organización y la satisfacción laboral, para la obtención de resultados se utilizan dos herramientas como, Hackman – Oldham. Después de la aplicación de las pruebas, se obtuvo los siguientes resultados; un nivel medio en ambas variables (clima organizacional 41%, - satisfacción laboral 59%). De la obtención de los resultados, se determinó que el clima organizacional y la satisfacción tienen un nivel de relación muy significativo. Las congruencia de la presente

investigación calzan perfectamente en la búsqueda y en la realización de programas que pueden fortalecer las relaciones con el clima organizacional, habiendo realizado y tomado en cuenta un área determinada como muestra de piloto y posteriormente a las demás áreas llevarlas a cabo; así mismo se recomienda realizar las mediciones de clima organizacional en las demás áreas de servicio, para que pueda mejorar el clima organizacional y se pueda llevar a cabo a nivel de toda la organización de la misma.

Alva Fructoso, J., Domínguez Díaz, L., & Domínguez Díaz, L. (2015) Esta investigación determina la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para la obtención de los datos y desarrollo se tomó como muestra a 332 trabajadores de la organización, el cual fue tomada y denominada el centro de estudio; para establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral se estableció que la comunicación, así como y las condiciones laborales del centro laboral son componentes y fundamentales, el clima organizacional impacta en la satisfacción laboral de los miembros de la organización.

Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú En este trabajo se busca identificar la relación que pueda existir entre el clima organizacional y el desempeño laboral, para el desarrollo del presente trabajo se tomaron las siguientes connotaciones respecto al Clima organización, siendo las siguientes dimensiones: Las relaciones interpersonales y la participación. Para el caso del desempeño laboral; la toma de decisiones, las responsabilidades, principios de responsabilidad, compromiso organizacional, y la participación. En la investigación se tomó en cuenta como muestra a 133 docentes de las instituciones educativas de la ciudad de Puno. De esta investigación arrojó el siguiente resultado, una relación directa, positiva, fuerte y significativa entre las dos variables realizadas en esta investigación.

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Para esta investigación se tomó como muestra a 107 trabajadores que arrojarían datos respecto a los diversos cuestionarios aplicados respecto a determinar el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral que existe entre los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana. Como resultado de los datos obtenidos, arrojo que existe un nivel medio, considerándose así que un apropiado clima organizacional es fundamental en una organización para que impacte en la satisfacción laboral (la ley de la causa – efecto).

Molocho Becerra Nicanor (2009), El trabajo de investigación, busca determinar la influencia que existe en torno al clima organizacional, para el desarrollo de esta investigación toma a los colaboradores de una UGEL, donde se observa que el clima organizacional impacta enormemente en el comportamiento de los colaboradores a la hora de desempeñar sus funciones laborales dentro de las diversas funciones que cada uno realiza, como un punto importante a mencionar es que se considera que la influencia para llegar a obtener de los colaboradores de la organización respecto al clima organizacional sus resultados se logra modificar a través del tiempo pero, para que esto suceda en forma positiva hay factores que son necesarios tomar en cuenta como, el conocimiento, la fuerza de trabajo, la tecnología y el crecimiento de la organización, este último se enfoca en los integrantes de la organización. En esta investigación se han obtenido las siguientes conclusiones; el clima organizacional influye sobre la gestión institucional en un 43.8% (respecto a las personas, diseño y la cultura organizacional).

Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). El estudio determino la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo. Utilizaron una muestra

conformada por un grupo de médicos de 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Aplicaron una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. El análisis muestra que en el personal asistencial médico asocia a satisfacción laboral adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio. Concluye el estudio señalando que, existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Fructoso, J. A. A., & Díaz, L. A. D. (2015) El trabajo de investigación se elaboró para determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013. Determinando que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo indicado se sustenta en que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

Pardo, V., & del Rosario, L. M. (2015). El trabajo de investigación pretende determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional, porque en las instituciones educativas públicas es frecuente un clima organizacional inadecuado, donde las relaciones entre trabajadores son tensas. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional. El estudio planteó una hipótesis donde la satisfacción laboral influencia en el clima organizacional que se da de manera positiva. En tal sentido, al comprobarse los resultados, también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen clima organizacional.

Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). El trabajo de investigación presenta el consenso del clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones. Los resultados indican predominio del Nivel Medio (57.9%), Dando un clima organizacional adecuado factor indispensable que influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores. El trabajo de investigación sirve como referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta entidad.

Salluca Salluca, L. (2012). La investigación estudia la relación entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en las instituciones educativas del cercado Callao. Los resultados según los alumnos muestran que existe relación entre las variables estudiadas, mientras que según los profesores nos indican que son totalmente independientes. Motivo por el cual se tuvieron que realizar tablas de contingencia entre las dimensiones de ambas variables dando como resultado un nivel medio en casi todas las dimensiones, pero alto en la dimensión de "condición del trabajo", cuyo resultado concluyen que en ambas variables son regulares.

Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruiz, M. A. (2017). La finalidad del estudio fue establecer relaciones entre los niveles de satisfacción y desempeño laborales en los trabajadores de Mibanco. Las variables fueron, la satisfacción y el desempeño laborales. El estudio concluyó que los trabajadores de la empresa se encuentran motivados con el trabajo que realizan, asimismo se sienten apreciados laboralmente con los colegas de su entorno. Los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = .733$; $p < .05$) de satisfacción y desempeño laborales. Lo cual determina que mientras más alta sea la satisfacción laboral en los trabajadores mayor será su desempeño.

Vásquez Sosa, S. M. (2007). Esta investigación indica que el comportamiento organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud porque influye en la calidad de vida de los trabajadores y en la calidad de las prestaciones de sus servicios. Es necesario la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. Los resultados indican que la motivación es media; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos. Las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Asimismo, la satisfacción laboral tiene un nivel medio.

2.2. Bases teóricas relacionadas con el tema

2.2.1. Clima organizacional

Cuando hablamos de un clima organizacional adecuado nos referimos a que la entidad no se enfoca solamente en los resultados o en la maximización de sus beneficios, sino que van más allá y se centra en el trabajador con el objetivo de integrarlo como individuo y como grupo.

Por lo tanto, para entender el clima organizacional de una entidad se precisa comprender el comportamiento de las personas, la estructura, procesos de la entidad. Cuando los empleados se desarrollan en un clima organizacional agradable, con retos, logros, productividad, satisfacción e innovación, los resultados de la entidad tienden a mejorar. En cambio, cuando el clima organizacional desprende alta rotación, ausentismo, poca innovación y con ello, baja productividad, los resultados tienden a empeorar.

El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las entidades están formadas por personas, grupos y colectividades que generan

comportamientos diversos y que afectan al ambiente.

Hall (1996) define el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se supone que son una fuerza que influye en la conducta del trabajador.

Para Méndez (2006) el clima organizacional es el resultado de poder obtener la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno en el que trabajan.

Así pues, podemos definir el clima organizacional, como las percepciones que tienen los trabajadores respecto al entorno laboral, condiciones de trabajo y las relaciones que tienen lugar en torno a él y que crean un ambiente determinado.

Para medir el clima organizacional hay que estudiar cada una de las áreas que integran la entidad a estudiar y evaluar en la mayor parte posible y basarse en la percepción de cada uno de ellos a cerca de las relaciones intrapersonales y el grado de motivación, puesto que el comportamiento de cada individuo puede tener consecuencias en la entidad y de esta manera influir en la productividad. Con el fin de elaborar planes de trabajo que permitan superar los aspectos negativos que afectan al buen funcionamiento de la entidad.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Cuando hablamos de la satisfacción laboral nos referimos a la combinación de emociones, personalidades y actitudes de los trabajadores del área y dependiendo mucho de su entorno físico a fin de mejorar su productividad. Algunos estudios determinan qué espera

el trabajador de su entidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los trabajadores sobre el proceso que gestionan. De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del trabajador tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción laboral de los trabajadores de una manera consistente, permanente y adecuada, permite tomar decisiones correctas para incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

la satisfacción de un trabajador en su entorno laboral es relevante para los encargados de dirigir una entidad, son muchas las investigaciones que han verificado que la fidelidad de un trabajador, la rotación laboral, su productividad, dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral, el cual se relaciona directamente con el conocimiento de la persona con una entidad. Otro concepto de satisfacción laboral nos da como una actitud o actitudes desarrollados por un trabajador frente a su trabajo, acciones que pueden ir referidas hacia ciertos aspectos específicos del mismo; en ese sentido. es un concepto que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo.

La satisfacción laboral se puede definir de manera muy amplia como la actitud general de las personas hacia el trabajo. Las personas hacen mucho más que las actividades que realizan, ya que también tienen que interactuar con colegas y gerentes, seguir reglas y políticas organizacionales, adherirse a estándares de desempeño, sobrevivir a las condiciones laborales y muchas otras cosas. Esto significa que la evaluación de la satisfacción de los trabajadores es una suma compleja de muchos elementos del trabajo. También se puede definir como la actitud de un trabajador hacia su trabajo basada en creencias y valores. Las actitudes están determinadas por una combinación de las características del trabajo actual y los "deberes" percibidos por los empleados.

La satisfacción laboral suele definirse como una percepción subjetiva de la experiencia laboral como un estado emocional positivo y agradable, mientras que el clima organizacional se considera la percepción que tiene una persona del entorno interno de su trabajo.

2.2.3. Clima organizacional y satisfacción laboral

Aunque no son lo mismo, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de cada entidad y de las condiciones de trabajo, que a su vez son responsables de varios tipos de comportamiento organizacional. Sin embargo, algunos estudios tienen resultados contradictorios. Aunque en algunos estudios el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral y los factores de riesgo psicosocial se relacionan negativamente con la satisfacción laboral, el salario, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y la posibilidad de promoción son fuentes importantes de satisfacción laboral no parece apoyar tales resultados.

La satisfacción laboral se puede definir de manera muy general como la actitud general de los trabajadores hacia el trabajo. El trabajo que hacen los trabajadores es mucho más que las actividades que realizan, ya que también tienen que interactuar con colegas y gerentes, seguir las reglas y políticas de la entidad, adherirse a los estándares de desempeño, sobrevivir a las condiciones laborales entre otros. Esto significa que la evaluación de la satisfacción de los trabajadores es una suma compleja de muchos elementos del trabajo. También se puede definir como la actitud de un trabajador hacia su trabajo basada en creencias y valores. Las actitudes están determinadas por una combinación de las características del trabajo actual y los "deberes" percibidos por los trabajadores.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Definición de Clima Organizacional:

Son muchas los conceptos sobre clima organizacional, pero que sin embargo llegan a la misma interpretación, en el presente trabajo hablaremos de las que hemos considerado más relevantes para el estudio de investigación:

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta puede influir ciertos rasgos o caracteres de trabajo.

Alexis Goncalvez (1997) Describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la entidad a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la entidad sin lugar a duda.

Chiavenato (1999) Plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la entidad, y que influye, directamente, en su comportamiento y en su actuar con los demás.

Anzola, (2003) Opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su centro de trabajo, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una entidad de otra en sí.

2.3.2. Definición de Satisfacción Laboral:

Durante el estudio hemos encontrado varios conceptos relacionados a la satisfacción laboral, abordaremos los aspectos más relevantes e

importantes:

Locke (1976) Lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero que resulta de una percepción subjetiva a la de las experiencias o vivencias laborales del trabajador. No se trata de una actitud específica en sí, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados que definen su actuar.

Javier Flores (1992) Se refiere a la satisfacción laboral a la forma de cómo se siente el trabajador en el trabajo. Es decir, cuando involucra diversos aspectos importantes, como el salario, el estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, oportunidades de capacitaciones, compañeros de trabajo entre otros. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder al trabajo que se desempeña un trabajador. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su organización.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) La definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por el trabajador dirigida hacia una situación de trabajo, es decir actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador y general con el que se hace referencia a las actitudes de los trabajadores en diversos aspectos de su centro de trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes en sí.

Robbins y Judge (2009) Lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio que el trabajador tiene, que surge de la evaluación de sus características propias. Un trabajador con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos de los cuales

son expresados acerca del mismo, en tanto que un trabajador insatisfecho, sus sentimientos son negativos que no suman a la entidad.

2.3.3. Definición de Evaluación:

Casanova (1998) Lo define como la obtención de información rigurosa y sistemática para contar con datos válidos y fiables acerca de una posición con objeto de formar y emitir un juicio de valor con respecto a ella. Estas valoraciones van a permitir tomar decisiones consecuentes, congruentes y ordenadas para corregir o mejorar la situación evaluada de la entidad.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

3.1.2. Hipótesis específicas

- A. Si existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
- B. Si existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
- C. Si existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
- D. Si existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.
- E. Si existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de

justicia de Lima en el año 2016.

- F. Si existe relación entre la presión y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

3.2. Operacionalización de variables

3.2.1. Variable Independiente

X. Clima Organizacional

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno laboral tal y como lo perciben los miembros de esta.

Subescalas:

Escala 1: Implicación

Escala 2: Cohesión

Escala 3: Apoyo

Escala 4: Autonomía

Escala 5: Organización

Escala 6: Presión

3.2.2. Variable Dependiente

Y. Satisfacción laboral

Locke (1976) lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Subescalas:

Escala 1: Claridad

Escala 2: Control

Escala 3: Innovación

Escala 4: Comodidad

Tabla 1*Operacionalización de la Variable: Clima organizacional*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima organizacional	El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones.	El clima organizacional influye mucho en la satisfacción laboral del trabajador, por lo tanto, la organización debe estar preparado para cualquier cambio. Se necesita estar mejorando continuamente cada proceso o actividad que se realice, se evalúe, reevalúe y se busque nuevos objetivos.	Relaciones	Implicación Cohesión Apoyo	Bajo Nivel de Clima Organizacional Medio Nivel de Clima Organizacional
			Auto realización	Autonomía Organización Presión	Alto Nivel de Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la Variable: Satisfacción Laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propia labor.	Una empresa cuenta con diversos tipos de recursos humanos que le permiten funcionar y alcanzar sus metas. La finalidad de los responsables de recursos humanos de una empresa es que los trabajadores encuentren satisfechos con su empleo y por tanto, se esfuercen por cumplir las metas en el ámbito laboral de la organización y buscar un bienestar con motivaciones favorables.	Estabilidad Cambio	Claridad Control Innovación Comodidad	Bajo Nivel de Satisfacción Laboral Medio Nivel de Satisfacción Laboral Alto Nivel de Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología del estudio

4.1. Alcance y Método de investigación

4.1.1. Método Científico

Morone (2013) menciona que la investigación científica se encarga de producir conocimiento. El conocimiento científico se caracteriza por ser: sistemático, ordenado, metódico, racional, reflexivo, crítico-subversivo.

Según Grajales (2000) la investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

En este sentido, debemos señalar que estamos frente a una investigación explicativa, ya que esta investigación contiene una hipótesis y un marco teórico muy precisos, por lo cual requiere de un excelente manejo de los instrumentos metodológicos; éstos, en su caso permitirán contrastar las hipótesis.

4.1.2. Alcance

Se habla de clima organizacional asociándole con conceptos como “moral” da lugar a los primeros estudios que intentan captar el espíritu o estado mental entendido generalmente como un concepto de grupo.

No experimental – Descriptivo - Correlacional Según Grajales (2000)

cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, entonces se desarrolla una investigación no experimental.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) la investigación no experimental puede definirse como una investigación que se puede realizar sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en una investigación experimental es observar fenómenos tal cual como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos.

El tipo de investigación es Descriptivo y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Hernández y Sampieri y otros (1994). (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5) Descriptivo, porque el propósito es describir cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio.

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Para el estudio del test WES de clima organizacional y satisfacción laboral, la muestra poblacional fue de 134 personas, habiéndose aplicado 94 encuestas (personal restante no se encontraba laborando

por factores varios que los jefes de área conocen), la muestra tomada representa el 70.15% de participación, en cuanto a las mediciones de las dimensiones establecidas en el estudio, entre un rango de edades de 20 a 60 años. Las encuestas se realizaron en el mes de junio del año 2016, en los ambientes del centro de distribución general del edificio Alzamora Valdez y sedes descentralizadas de la corte superior de justicia de Lima.

4.2.2. Muestra

La selección de las unidades de muestreo fue mediante los criterios de exclusión que son un total de 94 trabajadores.

Por lo tanto, el tipo de muestreo es **NO probabilístico**.

A continuación, se expresa la distribución por áreas:

Tabla 3

Tabla de encuestados

Áreas	Trabajadores
Digitalización	15
Clasificación	17
Ventanilla	20
Administración	7
Bakus	5
Mansilla	11
Puno Carabaya	8
Custer	3
Barreto	8
Totales	94

Fuente: Elaboración propia

4.3. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Las técnicas e Instrumentos que se aplicaron en la presente investigación para la recolección de información fueron:

4.3.1. Técnicas

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional.

La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis”, corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para las pruebas estadísticas, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

4.3.2. Instrumentos

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: la prueba de escala de clima organizacional WES, para medir tanto la variable independiente y como la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

El instrumento de recolección de datos contiene preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta (Verdadera/Falso) y ellos, se ha circunscrito a éstas.

El cuestionario ha permitido estandarizar y uniformizar la información.

Para el trabajo, se ha tomado como instrumento de trabajo la prueba WES, que ha sido validado en su oportunidad por expertos en los

temas de clima organizacional y satisfacción laboral.

El resultado final fue la escala que ahora se presenta. Está formado por diez subescalas que evalúan tres dimensiones fundamentales:

- Relaciones.
- Autorrealización.
- Estabilidad / cambio.

RELACIONES. Es una dimensión integrada por las subescalas implicación, cohesión y apoyo, que evalúan el grado en los trabajadores están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los trabajadores y los anima a apoyarse unos a otros.

- 1.- **IMPLICACION** (IM). Grado en que los trabajadores se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
- 2.- **COHESION** (CO). Grado en que los trabajadores se ayudan entre si y se muestran amables con los compañeros.
- 3.- **APOYO** (AP). Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

AUTORREALIZACIÓN. Orientación hacia unos objetivos. Se aprecian por medio de subescalas autonomía, organización y presión, que evalúan el grado en que se estimula a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; de importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.

- 4.- **AUTONOMIA** (AU). Grado en que se anima a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- 5.- **ORGANIZACIÓN** (OR). Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

6.- PRESION (PR). Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.

ESTABILIDAD / CAMBIO. Es la dimensión apreciada por las subescalas claridad, control, innovación y comodidad. Estas subescalas evalúan el grado en que los trabajadores conocen lo que esperan de su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio de las nuevas propuestas y, por último, el grado entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

7.- CLARIDAD (CL). Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo.

8.- CONTROL (CN). Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los trabajadores.

9.- INNOVACION (IN). Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.

10.- COMODIDAD (CF). Grado en que el ambiente físico contribuyo a crear un ambiente laboral agradable.

Para una mejor interpretación de los resultados se consideró agruparlos en seis niveles.

1. EXCELENTE, indica que es un alto nivel bueno.
2. BUENA, indica que es medio nivel bueno.
3. TIENDE A BUENA, indica que es bajo nivel bueno.
4. PROMEDIO, indica que es promedio nivel.
5. MALA, indica que es bajo nivel malo.
6. DEFICITARIA, indica que es alto nivel malo.

Adicionalmente, se considera reagruparlos en tres niveles de medición ordinal.

1. ALTO NIVEL, agrupa a los resultados excelente, buena y tiende a buena.
2. MEDIO NIVEL, agrupa a los resultados promedio.
3. BAJO NIVEL, agrupa a los resultados mala y deficitaria.

Ficha técnica del instrumento: Variable Clima Organizacional

Nombre original: Test WES

Autores: WES

Procedencia: Estados Unidos

Administración: Individual o Colectiva

Formas: completa

Duración: Forma completa 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: Trabajadores del poder judicial

Puntuación: Calificación mediante baremos

Significación: El clima organizacional en una entidad implica tener una entidad consolidada.

Dimensiones: Gestión empresarial.

Reactivos: La prueba cuenta de 91 ítems.

Usos: Gestión de clima organizacional.

Para el análisis de los resultados se procedió establecer baremos de calificación en nueve categorías:

Tabla 4

Baremos por subescalas: Clima organizacional

IM	CO	AP	AU	OR	PR	CL	CATEGORIA
82	87	82	91	88	97	--	Excelente
76	80	76	84	81	88	95	Buena
71	72	70	77	73	79	85	Tiende a Buena
65	64	64	71	66	69	6	Promedio
59	57	58	64	59	60	66	Promedio
53	49	52	57	51	51	56	Mala
48	41	46	50	44	41	47	Deficitaria
42	34	40	43	36	32	37	Deficitaria
36	26	34	36	29	23	27	Deficitaria
30	18	28	29	21	13	18	Deficitaria

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5*Estandarización Por Dimensiones*

Puntaje	Relación	Autorrealización	Estabilidad/Cambio	Categoría
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente
65	21 a 24	19 a 23	20 a 24	Buena
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Tiende a Buena
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 3	Deficitaria

Fuente: Elaboración propia.

Ficha técnica del instrumento: Variable Satisfacción Laboral

Nombre original: Test WES

Autores: WES

Procedencia: Estados Unidos

Administración: Individual o Colectiva

Formas: Completa

Duración: Forma completa 30 minutos aproximadamente.

Aplicación: Trabajadores del poder judicial

Puntuación: Calificación mediante baremos

Significación: La satisfacción laboral es una percepción que tienen los trabajadores.

Dimensiones: Gestión empresarial.

Reactivos: La prueba cuenta de 91 ítems.

Usos: Gestión de satisfacción laboral.

Tabla 6*Baremos por subescalas: Satisfacción Laboral*

CN	IN	CF	Categoría
86	--	83	Excelente
78	96	76	Buena
70	88	69	Tiende a Buena
62	80	62	Promedio
54	7	55	Promedio
46	65	48	Mala
38	58	41	Deficitaria
30	50	34	Deficitaria
21	43	27	Deficitaria
13	35	20	Deficitaria

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Estandarización Por Dimensiones

Puntaje	Relación	Autorrealización	Estabilidad/Cambio	Categoría
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	Excelente
65	21 a 24	19 a 23	20 a 24	Buena
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	Tiende a Buena
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	Promedio
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	Mala
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 3	Deficitaria

Fuente: Elaboración propia.

Validez

Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014)

Confiabilidad

Para Hernandez, Fernández, y Baptista, (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”.

Como criterio general, se sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa > 0,9 es excelente

Coeficiente alfa > 0,8 es bueno

Coeficiente alfa > 0,7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0,6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0,5 es pobre

Coeficiente alfa < 0,5 es inaceptable.

Para el análisis de la fiabilidad del instrumento se consideró una muestra piloto de 10 trabajadores de las unidades de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima del año 2016, luego con la ayuda del programa informático SPSS, se calculó el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo los resultados siguientes:

Tabla 8*Resumen de procesamiento de casos para la variable clima organizacional*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9*Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	6

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que el instrumento de evaluación es aceptable para la variable clima organizacional, por lo que se sugiere su aplicación.

Tabla 10*Resumen de procesamiento de casos para la variable satisfacción laboral*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11*Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	4

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que el instrumento de evaluación es aceptable para la variable satisfacción laboral, por lo que se sugiere su aplicación.

4.3.3. Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento utilizado fue la prueba de la escala de clima organizacional y satisfacción laboral (WES) versión en español (Moos 2008). Instrumento, compuesto por 90 ítems con respuesta dicotómica (verdadero / falso), que evalúa las siguientes dimensiones:

- Relaciones: Implicación, cohesión, apoyo
- Autorrealización: Autonomía, organización, presión
- Estabilidad / Cambio: Claridad, control, innovación, comodidad.

En el proceso de investigación, se llegó a la “conclusión necesaria” que es la prueba que contiene tres dimensiones fundamentales, cuya combinación permite identificar y evaluar diez subescalas para llegar a una comprensión realista del ambiente laboral de los grupos de trabajo.

Los resultados obtenidos serán representados en los estadígrafos descriptivos utilizando tablas de frecuencia, gráficos de barras, medidas de centralización, dispersión y en la estadística inferencial el Alfa de Cronbach, el Coeficiente de Correlación de Spearman, con un nivel de significación de 0.05.

Como criterio general, se sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar el coeficiente de correlación positiva de Spearman:

Coeficiente correlación > 0,95 es perfecta

Coeficiente correlación > 0,65 es alta

Coeficiente correlación > 0,35 es moderada

Coeficiente correlación > 0,00 es baja

Todos los datos han sido procesados en el programa estadístico SPSS versión 25, y la hoja de cálculo Microsoft Excel 365 para realizar el resultado de la base de datos.

4.3.4. Análisis de Datos

Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó el programa estadístico especializado SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este programa es un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para el análisis estadístico que sirvió para fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados y análisis

En el presente capítulo describiremos los resultados de cada variable y dimensión elaborado sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

5.1.1. Los resultados de clima organizacional son:

Para poder capturar la percepción de los trabajadores respecto al clima organizacional se han considerado 02 dimensiones y 06 subescalas, para una mejor interpretación se consideraron agrupar los resultados en seis niveles, donde el nivel Excelente hace referencia a un clima organizacional Alto, un nivel Promedio, es cuando el trabajador considera que el clima organizacional es Medio y finalmente un nivel Deficitaria nos da a entender que el clima organizacional de los trabajadores en Bajo.

Tabla 12

Resultados del Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	1	1,1	1,1	1,1
Buena	14	14,9	14,9	16,0
Tiende a Buena	24	25,5	25,5	41,5
Válido Promedio	37	39,4	39,4	80,9
Mala	17	18,1	18,1	98,9
Deficitaria	1	1,1	1,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

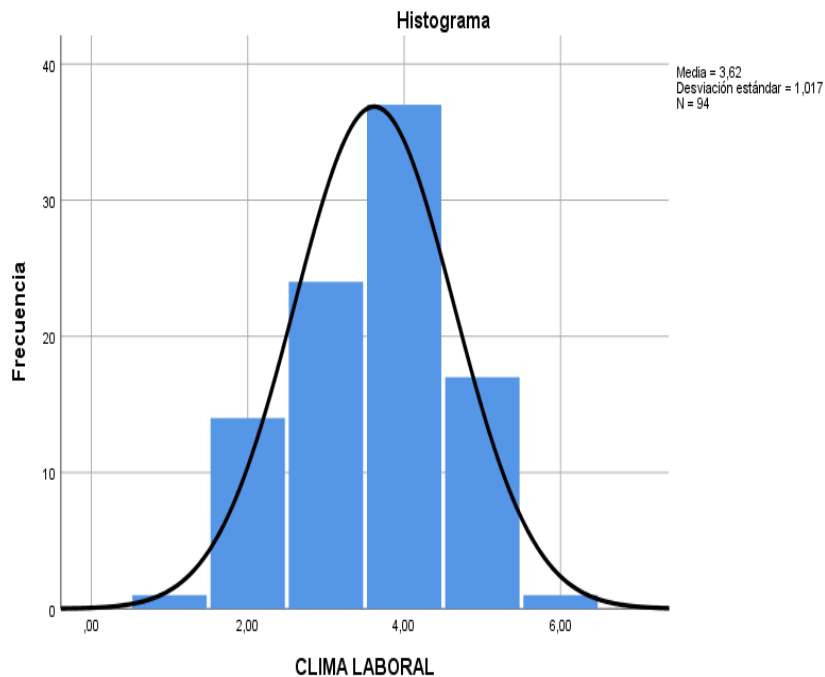


Figura 1. Resultados del Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se aprecia que el 39.4% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es de un nivel promedio, seguido del nivel tiende a bueno con 25.5%. Además, en el gráfico también se tiene que la media es igual a 3.62 que nos indica que el nivel del clima organizacional es promedio.

Estos resultados nos indican que los trabajadores consideran que el clima organizacional no es bueno ni malo, no trasciende, se sienten de alguna manera ajenos a buen clima organizacional.

Tabla 13

Resultados del clima organizacional en la escala de Implicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Excelente	8	8,5	8,5	8,5
Buena	10	10,6	10,6	19,1
Tiende a Buena	7	7,4	7,4	26,6
Promedio	19	20,2	20,2	46,8

Mala	12	12,8	12,8	59,6
Deficitaria	38	40,4	40,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

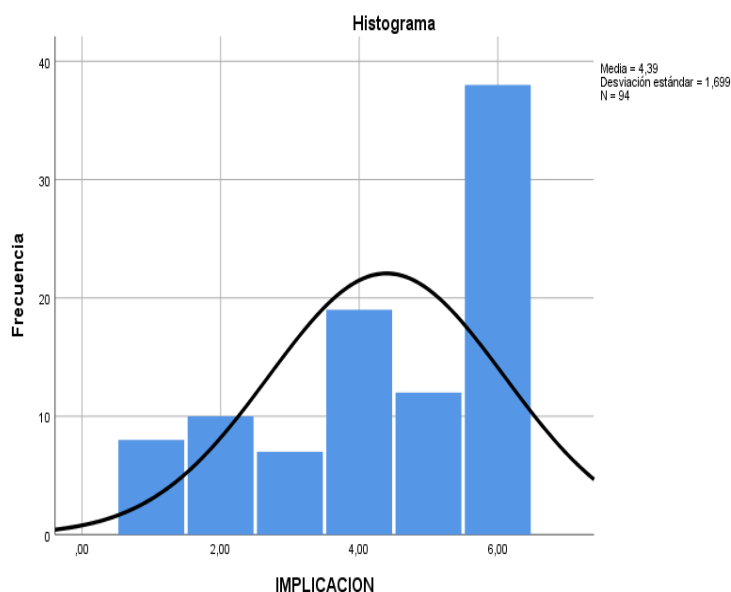


Figura 2. Resultados del clima organizacional en la escala de Implicación

Fuente: Elaboración propia.

La tabla y el gráfico nos muestran los resultados referentes a la implicación, 38 (40.4%) considera que el clima organizacional de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo, la media es igual a 4.39 lo que nos indica que el valor promedio de calificación de la escala de implicación se encuentra entre medio a bajo.

Tabla 14

Resultados del clima organizacional en la escala de Cohesión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	1	1,1	1,1	1,1
Tiende a Buena	9	9,6	9,6	10,6
Válido Promedio	34	36,2	36,2	46,8
Mala	25	26,6	26,6	73,4
Deficitaria	25	26,6	26,6	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

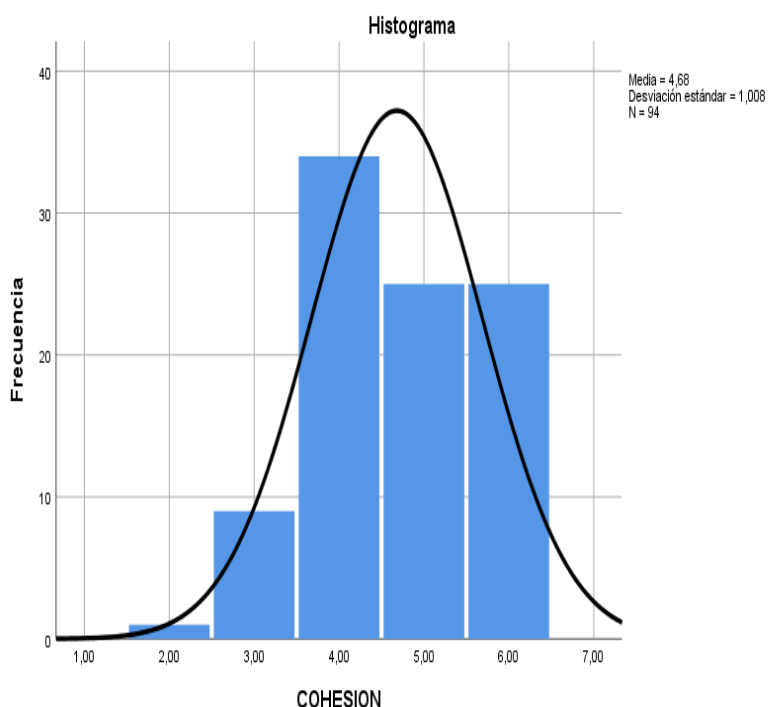


Figura 3. Resultados del clima organizacional en la escala de Cohesión
Fuente: Elaboración propia.

La tabla y el gráfico nos muestran los resultados referentes a la cohesión, 34 (36.2%) considera que el clima organizacional de los trabajadores se encuentra en un nivel medio, la media es igual a 4.68 lo que nos indica que el valor promedio de calificación de la escala de cohesión se encuentra entre medio a alto.

Tabla 15

Resultados del clima organizacional en la escala de Apoyo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	1	1,1	1,1	1,1
Buena	8	8,5	8,5	9,6
Tiende a Buena	15	16,0	16,0	25,5
Válido Promedio	28	29,8	29,8	55,3
Mala	9	9,6	9,6	64,9
Deficitaria	33	35,1	35,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

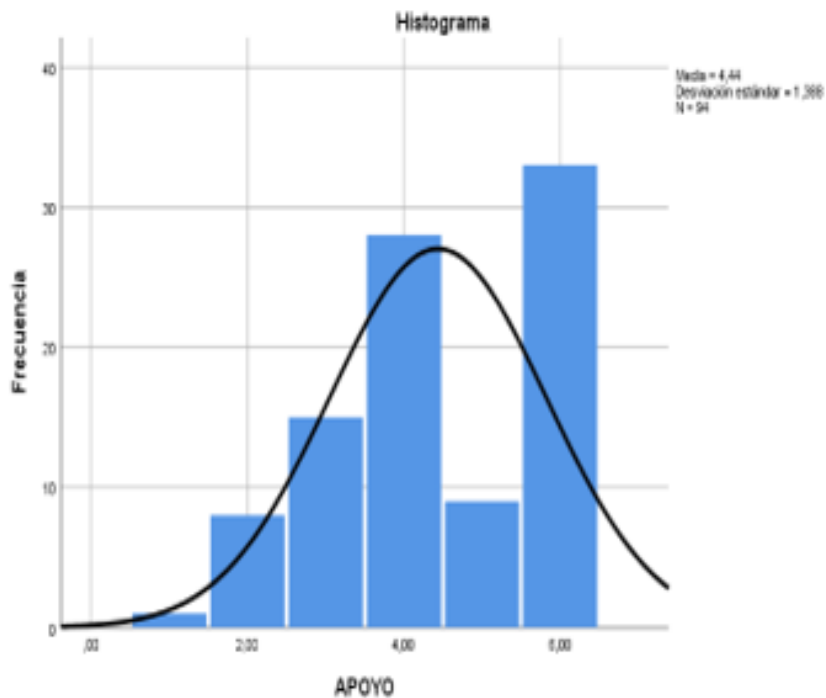


Figura 4. Resultados del clima organizacional en la escala de Apoyo
Fuente: Elaboración propia.

La tabla y el gráfico nos muestran los resultados referentes al apoyo, 33 (35.1%) considera que el clima organizacional de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo, la media es igual a 4.44 lo que nos indica que el valor promedio de calificación de la escala de apoyo se encuentra entre medio a bajo.

Tabla 16

Resultados del clima organizacional en la escala de Autonomía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	5	5,3	5,3	5,3
Tiende a Buena	14	14,9	14,9	20,2
Válido Promedio	28	29,8	29,8	50,0
Mala	11	11,7	11,7	61,7
Deficitaria	36	38,3	38,3	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

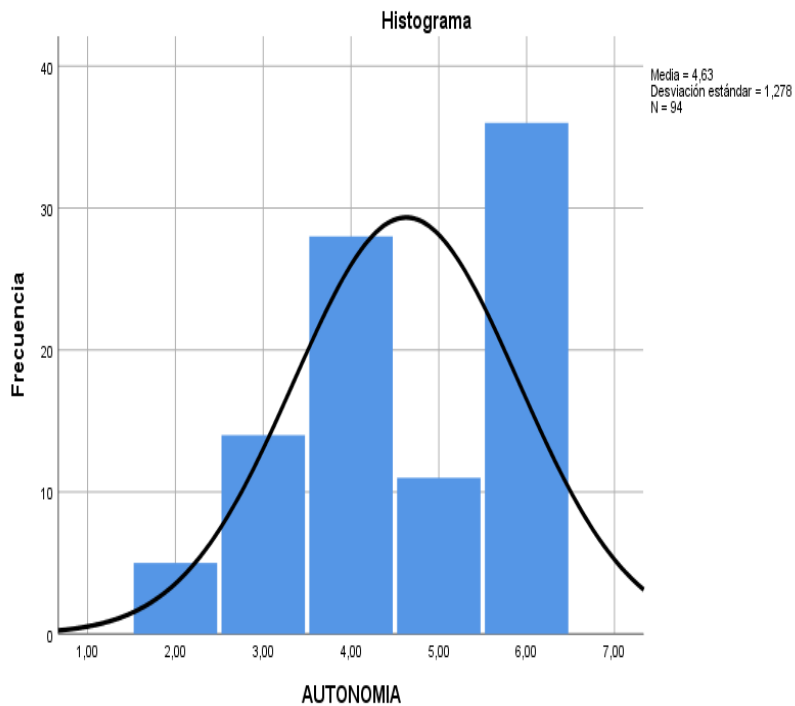


Figura 5. Resultados del clima organizacional en la escala de Autonomía
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica y tabla se muestra que el 28 (29.8%) de los trabajadores considera que la autonomía dentro de la organización se encuentra en un nivel promedio; mientras que el 5(5.3%) considera que la autonomía se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 17

Resultados del clima organizacional en la escala de Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	3	3,2	3,2	3,2
Tiende a Buena	13	13,8	13,8	17,0
Válido Promedio	51	54,3	54,3	71,3
Mala	15	16,0	16,0	87,2
Deficitaria	12	12,8	12,8	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

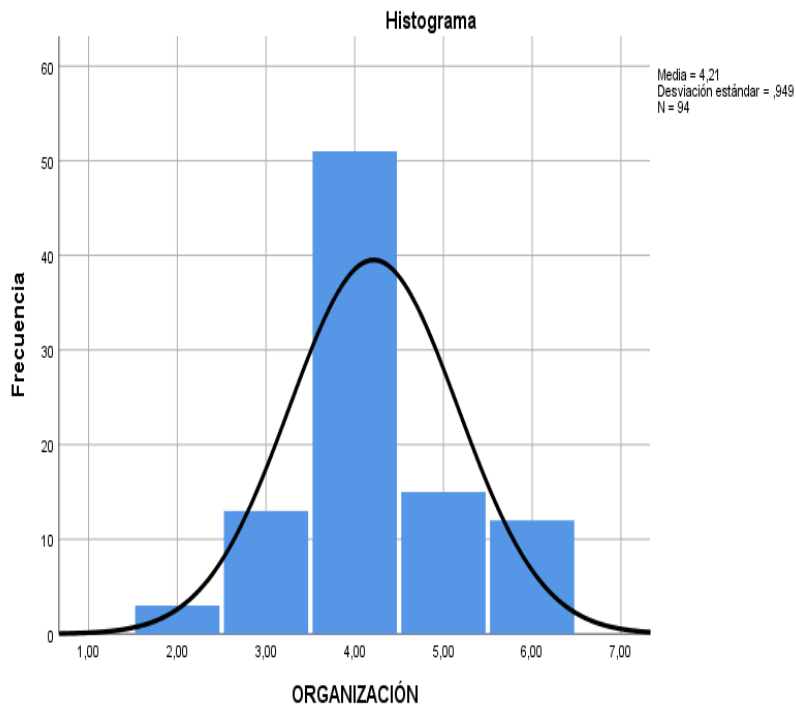


Figura 6. Resultados del clima organizacional en la escala de Organización
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y el gráfico, muestran los resultados referentes a la escala organización, el 51(54.1%) considera que la organización se encuentra en un nivel promedio, mientras que el 3(3.2%) considera que la entidad se encuentra en nivel bueno.

Tabla 18

Resultados del clima organizacional en la escala de Presión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	1	1,1	1,1	1,1
Tiende a Buena	3	3,2	3,2	4,3
Válido Promedio	25	26,6	26,6	30,9
Mala	18	19,1	19,1	50,0
Deficitaria	47	50,0	50,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

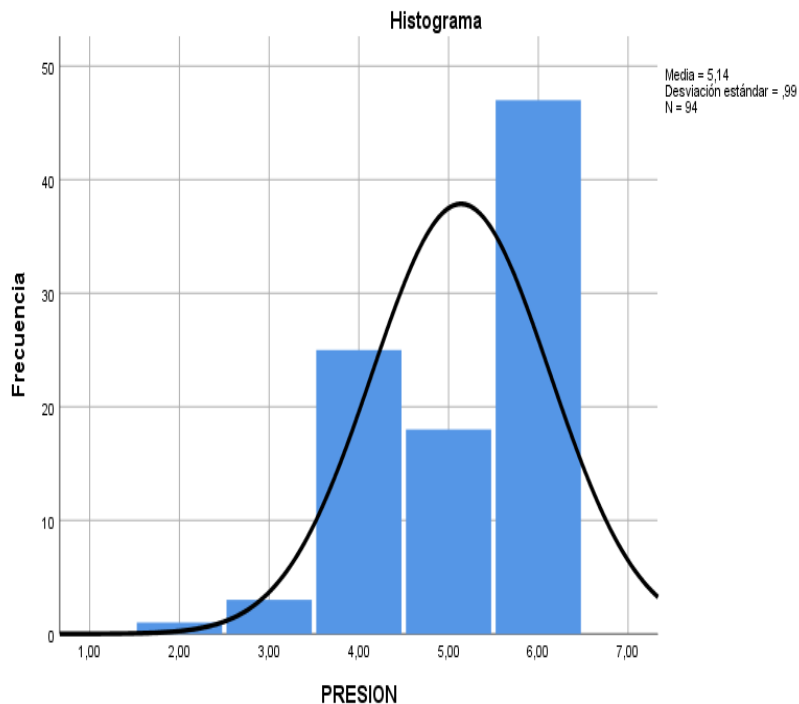


Figura 7. Resultados del clima organizacional en la escala de Presión
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica que corresponde a la escala presión, se muestra que, 47 (50.0%), de los trabajadores considera que la presión se encuentra en un nivel deficiente; mientras que, el 1(1.1%) considera que la presión es de nivel bueno.

5.1.2. Los resultados de satisfacción laboral son:

Para poder capturar la percepción de los trabajadores respecto a la satisfacción laboral se han considerado 01 dimensión y 04 subescalas, para una mejor interpretación se consideraron agrupar los resultados en seis niveles, donde el nivel Excelente hace referencia a una satisfacción laboral satisfecha, un nivel Promedio, es cuando el trabajador considera que la satisfacción laboral es poco satisfecha y finalmente un nivel Deficitaria nos da a entender que la satisfacción laboral de los trabajadores es insatisfecha.

Tabla 19

Resultados del Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	8	8,5	8,5	8,5
Buena	18	19,1	19,1	27,7
Tiende a Buena	26	27,7	27,7	55,3
Válido Promedio	14	14,9	14,9	70,2
Mala	25	26,6	26,6	96,8
Deficitaria	3	3,2	3,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

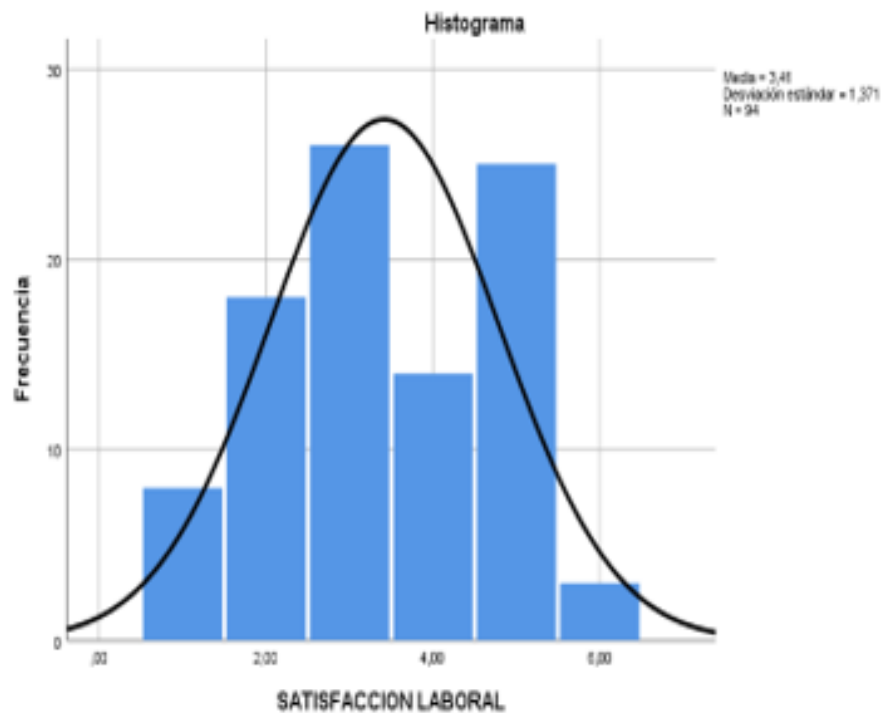


Figura 8. Resultados del Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla se tiene que 26 (27.7%) de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales, se sienten que la satisfacción laboral tiende a buena dentro de esta entidad se encuentra; por otra parte, solo el 3 (3.2%) considera que es deficitaria.

En el grafico se tiene que la media es de 3.41, lo que indica que el

nivel de satisfacción laboral, dentro de la organización se encuentra en un nivel tendiente a buena y una desviación estándar 1.371 indica que los datos se en cuentan alrededor de la media. Es decir, el 27.7% de los trabajadores, considera que la satisfacción laboral dentro de la organización se encuentra en un nivel que tiende a ser buena.

Tabla 20

Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Claridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	10	10,6	10,6	10,6
Buena	7	7,4	7,4	18,1
Tiende a Buena	11	11,7	11,7	29,8
Válido Promedio	18	19,1	19,1	48,9
Mala	16	17,0	17,0	66,0
Deficitaria	32	34,0	34,0	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

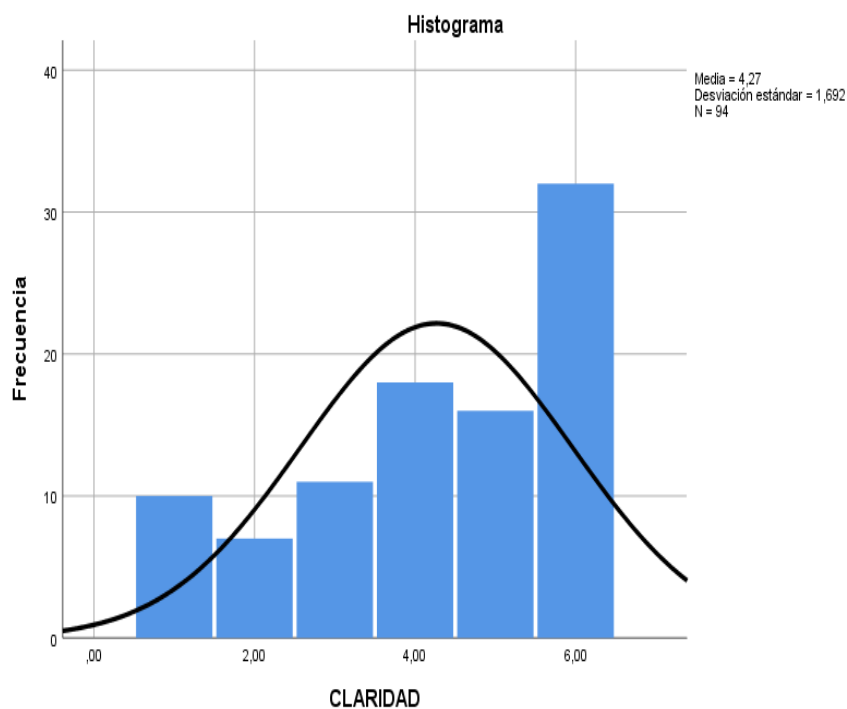


Figura 9. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Claridad

Fuente: Elaboración propia.

De la gráfica presentada referida a la escala de claridad, se obtiene que, 32 (34.0%) de los trabajadores consideran que la claridad en el trabajo se encuentra en un nivel deficitario; por otra parte, al 7 (7.4%) de los encuestados considera que la claridad en el trabajo se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 21

Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	1	1,1	1,1	1,1
Tiende a Buena	7	7,4	7,4	8,5
Válido Promedio	24	25,5	25,5	34,0
Mala	27	28,7	28,7	62,8
Deficitaria	35	37,2	37,2	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

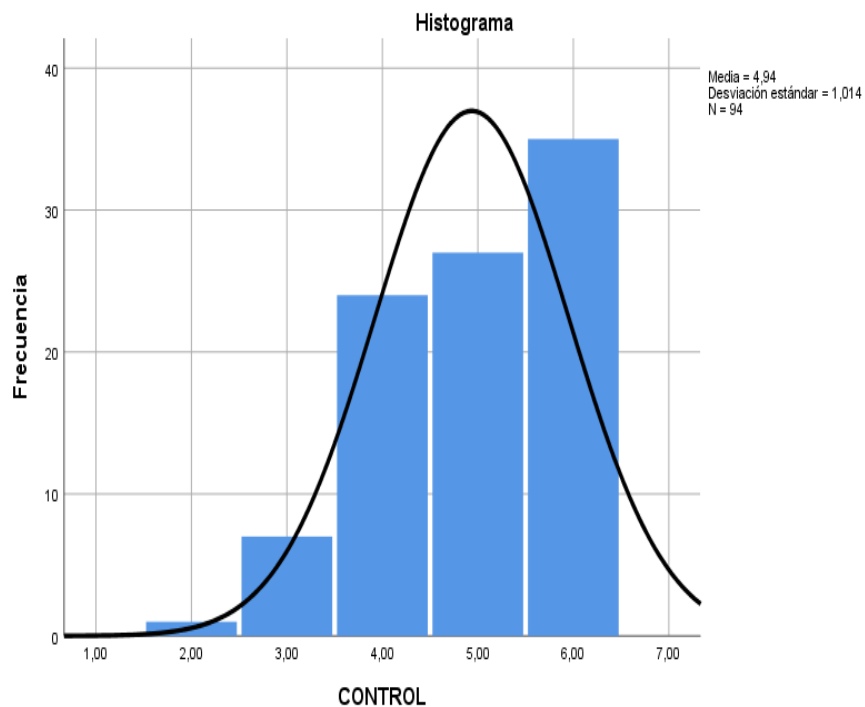


Figura 10. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Control

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla y el gráfico correspondiente a la escala de control, se

obtuvo los siguientes datos; que el 35 (37.2%) de los trabajadores consideran que el control dentro de la entidad se encuentra en un nivel deficitario; mientras que un 1 (1.1%) considera que esta dimensión se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 22

Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Innovación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	3	3,2	3,2	3,2
Tiende a Buena	10	10,6	10,6	13,8
Válido Promedio	29	30,9	30,9	44,7
Mala	14	14,9	14,9	59,6
Deficitaria	38	40,4	40,4	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

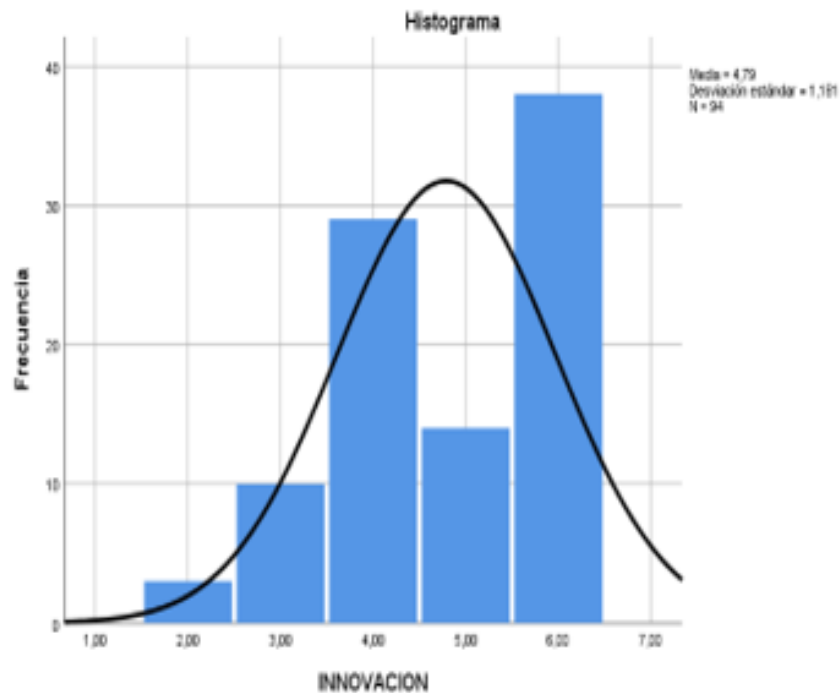


Figura 11. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Innovación

Fuente: Elaboración propia.

De la gráfica presentada, correspondiente a la escala de innovación, los resultados muestran que el 38 (40.4%) de los trabajadores consideran que la innovación, dentro de la entidad se encuentra en un

nivel deficitaria; mientras que el 3 (3.2 %) considera que esta subescala se encuentra en el nivel bueno.

Tabla 23

Resultados de la satisfacción laboral en la escala Comodidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	2	2,1	2,1	2,1
Buena	1	1,1	1,1	3,2
Tiende a Buena	7	7,4	7,4	10,6
Válido Promedio	18	19,1	19,1	29,8
Mala	18	19,1	19,1	48,9
Deficitaria	48	51,1	51,1	100,0
Total	94	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

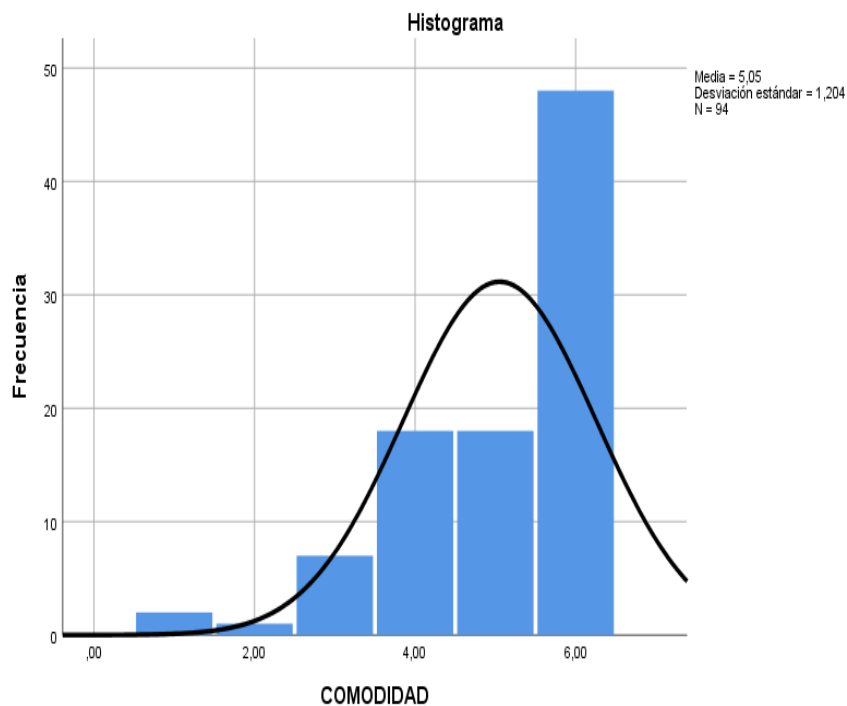


Figura 12. Resultados de la satisfacción laboral en la escala de Comodidad

Fuente: Elaboración propia.

Como se presenta en la tabla y gráfica de la escala de comodidad, los resultados muestran que el 48 (51.1%) de los trabajadores considera que la comodidad se encuentra en un nivel deficitario; mientras que el

1 (1.1%) considera que el nivel de la comodidad es bueno.

5.1.3. Análisis de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Tabla 24

Tabla de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laborales en la escala comodidad

		Comodidad					Total
		Excelente Buena	Tiende a Buena	Promedio	Mala	Deficitaria	
Clima Organizacional	Excelente	0	0	1	0	0	1
	Buena	1	1	5	1	3	14
	Tiende a Buena	1	0	1	7	3	24
	Promedio	0	0	0	9	10	37
	Mala	0	0	0	1	2	17
	Deficitaria	0	0	0	0	0	1
Total		2	1	7	18	18	48

Fuente: Elaboración propia.

Esta tabla nos muestra la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde 37 trabajadores refieren que el nivel de clima organizacional es promedio de los cuales, 09 se sienten promedio, 10 se sienten mala y 18 se sienten deficitaria, así mismo 24 trabajadores refieren que el clima organizacional tiene un nivel que tiende a buena, de los cuales, 7 se sienten promedio. 3 se sienten mal y 12 sienten deficitaria.

Este resultado no hace notar que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es por ello el motivo que el poco compromiso de los trabajadores, puesto que no existe un buen clima organizacional que sea percibida con agrado por parte de los trabajadores.

Tabla 25

Tabla de contingencia entre la implicación y la satisfacción laboral en la escala comodidad

		Comodidad					Total	
		Excelente Buena	Tiende a Buena	Promedio	Mala	Deficitaria		
Implicación	Excelente	1	0	4	0	2	1	8
	Buena	0	0	2	2	2	4	10
	Tiende a Buena	1	1	0	1	0	4	7
	Promedio	0	0	0	6	6	7	19
	Mala	0	0	0	4	0	8	12
	Deficitaria	0	0	1	5	8	24	38
Total		2	1	7	18	18	48	94

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a implicación la tabla muestra que 38 trabajadores refieren que es de nivel deficitaria, de los cuales solo 1 se siente que tiende a buena, 5 se sienten promedio, 8 se sienten mala y 24 se sienten deficitaria. La implicación es uno de los criterios más importantes dentro del clima organizacional siendo el grado en que los trabajadores se preocupan por su actividad y su entrega a ella.

Tabla 26

Tabla de contingencia entre la cohesión y la satisfacción laboral en la escala comodidad

		Comodidad					Total	
		Excelente Buena	Tiende a Buena	Promedio	Mala	Deficitaria		
Cohesión	Buena	0	0	1	0	0	0	1
	Tiende a Buena	1	1	2	1	2	2	9
	Promedio	0	0	3	8	6	17	34
	Mala	0	0	1	6	4	14	25
	Deficitaria	1	0	0	3	6	15	25
Total		2	1	7	18	18	48	94

Fuente: Elaboración propia.

Otro criterio importante es la cohesión la tabla muestra que 34 trabajadores refieren que es de nivel promedio, de los cuales 3 se siente que tiende a buena, 8 se sienten promedio, 6 se sienten mala

y 17 se sienten deficitaria. La cohesión entre los trabajadores de la institución que se ayudan entre sí y se muestran amables con sus compañeros no es buena ni mala.

Tabla 27

Tabla de contingencia entre el apoyo y la satisfacción laboral en la escala comodidad

		Comodidad					Total	
		Excelente Buena	Tiende a Buena	Promedio Mala	Deficitaria			
Apoyo	Excelente	0	0	0	0	1	1	
	Buena	1	0	3	2	0	2	8
	Tiende a Buena	0	0	3	3	4	5	15
	Promedio	1	1	1	4	5	16	28
	Mala	0	0	0	3	4	2	9
	Deficitaria	0	0	0	6	5	22	33
	Total	2	1	7	18	18	48	94

Fuente: Elaboración propia.

Toda entidad debe brindar apoyo a sus trabajadores la tabla muestra que 33 trabajadores refieren que es de nivel deficitaria, de los cuales 6 se siente que tiende a promedio, 5 se sienten mala y 22 se sienten deficitaria. La falta de apoyo de los jefes a los trabajadores que no animan en crear un buen clima organizacional.

Tabla 28

Tabla de contingencia entre la autonomía y la satisfacción laboral en la escala comodidad

		Comodidad					Total	
		Excelente Buena	Tiende a Buena	Promedio Mala	Deficitaria			
Autonomía	Buena	0	1	1	0	1	2	5
	Tiende a Buena	1	0	4	3	1	5	14
	Promedio	1	0	2	7	4	14	28
	Mala	0	0	0	2	2	7	11
	Deficitaria	0	0	0	6	10	20	36
Total	2	1	7	18	18	48	94	

Fuente: Elaboración propia.

Es importante contar en una entidad con autonomía, en ese sentido se muestra que 36 trabajadores refieren que es de nivel deficitaria, de los cuales 6 se sienten promedio, 10 se sienten mala y 20 se sienten deficitaria. Se debe animar a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Tabla 29

Tabla de contingencia entre organización y la satisfacción laboral en la escala comodidad

		Comodidad						
		Excelente	Buena	Tiende a Buena	Promedio	Mala	Deficitaria	Total
Organización	Buena	0	0	1	0	1	1	3
	Tiende a Buena	0	0	0	3	5	5	13
	Promedio	2	1	5	12	8	23	51
	Mala	0	0	0	2	2	11	15
	Deficitaria	0	0	1	1	2	8	12
Total		2	1	7	18	18	48	94

Fuente: Elaboración propia.

Toda entidad debe contar con una buena organización, en ese sentido se muestra que 51 trabajadores refieren que es de nivel promedio, de los cuales 2 se sienten excelente, 1 se sienten buena, 2 se siente tiende a buena, 12 se siente tiene promedio, 8 se siente a mala y 23 se sienten deficitaria. Se tiene que subrayar que una buena planificación, eficiencia y determinación de la tarea debe estar presente en todos los trabajadores.

Tabla 30

Tabla de contingencia entre presión y la satisfacción laboral en la escala comodidad

		Comodidad						
		Excelente	Buena	Tiende a Buena	Promedio	Mala	Deficitaria	Total
Presión	Buena	1	0	0	0	0	0	1
	Tiende a Buena	0	0	1	0	2	0	3
	Promedio	1	0	5	6	8	5	25

	Comodidad						Total
	Excelente	Buena	Tiende a Buena	Promedio	Mala	Deficitaria	
Mala	0	1	1	4	2	10	18
Deficitaria	0	0	0	8	6	33	47
Total	2	1	7	18	18	48	94

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la presión 47 trabajadores consideran que es de nivel deficitaria, de los cuales 8 se siente tiene promedio, 6 se siente a mala y 33 se sienten deficitaria. La urgencia o la presión en el trabajo no debe dominar el ambiente laboral.

5.2. Prueba de Hipótesis:

El contraste de hipótesis se realizó mediante coeficiente de correlación de Spearman. La función de la correlación de Spearman es determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal, los resultados fueron ordenados por rangos, como es nuestro caso. (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014, p.306)

5.2.1. Hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha=0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 31

Resultados del análisis de correlación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,733**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,733**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,733$$

Paso 4: Comparación de ρ y α :

ρ valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

5.2.2. Hipótesis específicas

A. Hipótesis específica 1

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Si existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 32

Resultados del análisis de correlación de la variable implicación y satisfacción laboral

			Implicación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Implicación	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,632$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H₀

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

B. Hipótesis específica 2

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H₀: No existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Si existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 33

Resultados del análisis de correlación de la variable cohesión y satisfacción laboral

		Cohesión	Satisfacción
Rho de Spearman	Cohesión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,531**
		N	94
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,531**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,531$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H₀

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

C. Hipótesis específica 3

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H₀: No existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Si existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha=0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 34

Resultados del análisis de correlación de la variable apoyo y satisfacción laboral

			Apoyo	Satisfacción
Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,584$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

D. Hipótesis específica 4

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H_1 : Si existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 35

Resultados del análisis de correlación de la variable autonomía y satisfacción laboral.

			Autonomía	Satisfacción
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,554$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

E. Hipótesis específica 5

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H_1 : Si existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte

superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha=0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 36

Resultados del análisis de correlación de la variable organización y satisfacción laboral

		Organización	Satisfacción	
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	N	94	94	
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
	N	94	94	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,311$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha= 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H_0

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

F. Hipótesis específica 6

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de

justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho = 0$$

H₁: Si existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

$$\rho \neq 0$$

Paso 2: Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Valor de la prueba

Tabla 37

Resultados del análisis de correlación de la variable presión y satisfacción laboral.

			Presión	Satisfacción
Rho de Spearman	Presión	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

$$\rho = 0,509$$

Paso 4: Comparación de p y α :

p valor = 0,00 y es menor a $\alpha = 0,05$

Paso 5: Decisión

Rechazamos la H₀

Paso 6: Conclusión

Existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

5.3. Discusión de resultados

La investigación nos ayudó a determinar la correlación entre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, donde 39.4% de los trabajadores refieren que el nivel es promedio del clima organizacional y 27.7% se encuentran en un nivel de satisfacción que tiene a buena, esta percepción ha conllevado a que los trabajadores evalúen otras alternativas laborales.

Forehand y Von Gilmer (1964) Definen al clima organizacional “Como la suma de cualidades que exponen a un centro laboral y que la separan de otras organizaciones, estas cualidades son relativamente duraderas a lo largo del periodo y que de todas maneras van a contribuir en el proceder de los individuos el lugar de trabajo.

Este resultado nos hace notar que existe una relación entre la percepción de la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral, es por ello que la permanencia de los trabajadores se está viendo afectada, puesto que no existe un buen clima organizacional que se percibida con agrado por los trabajadores.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) Definen la satisfacción laboral como “Una situación emocional agradable o efectiva proveniente de la experiencia misma del trabajo u ocupación; dicha situación es logrado cumplir ciertas exigencias personales a través de su producción”.

Asimismo, tenemos que, respecto a la percepción del clima organizacional, los trabajadores de la entidad mostraron un elevado nivel de inferencia 37 (39.4%) en casi todas las preguntas del cuestionario manifestaron que no se sienten ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de los trabajadores que no están de acuerdo con el clima organizacional.

Locke (1976), “Es una situación emocional efectivo y grato proveniente de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales o profesionales del

individuo”. Se trata, de un sentimiento y emoción de confort, satisfacción que vive el sujeto en relación con su organización.

En lo que respecta a la satisfacción laboral, los trabajadores de la entidad mostraron un bajo nivel de indiferencia 14 (14.9%) y mostraron un alto nivel de mala satisfacción laboral 25 (26.6).

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La investigación logró establecer que existe relación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,733. El cual demuestra que la relación entre estas variables es positiva y alta.
2. Del mismo se determinó la relación que existe entre la implicación y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0,632, el cual nos indica que la relación entre estas variables es positiva y moderada alta, así mismo se tiene un p valor igual a 0.000 que hace referencia a la significancia de los resultados.
3. Por otro lado, la investigación también permitió determinar la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0,531, el cual nos indica que la relación entre estas variables es positiva y moderada, así mismo se tiene un p valor igual a 0.000 que hace referencia a la significancia de los resultados.
4. Así mismo se determinó la relación que existe entre apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,584. El cual demuestra que la relación entre estas variables es positiva y moderada.
5. También se logró determinar la relación que existe entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,554. El cual demuestra que la relación entre estas variables es positiva y moderada.
6. En consecuencia, a los resultados obtenidos se determinó que la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,311. El cual demuestra

que la relación entre estas variables es positiva y baja, así mismo se tiene un p valor igual a 0.000 que hace referencia a la significancia de los resultados.

7. Finalmente se determinó la relación que existe entre la presión y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,509. El cual demuestra que la relación entre estas variables es positiva y moderada.
8. Los resultados nos indican que los trabajadores consideran que el clima organizacional no es bueno ni malo, no trasciende, se sienten de alguna manera ajenos a buen clima organizacional.
9. Los resultados nos indican que el nivel de satisfacción laboral, dentro de la organización se encuentra en un nivel tendiente a buena.

Recomendaciones

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre la variables independiente y dependiente.

- En la investigación realizada se demostró que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016, siendo un coeficiente de correlación positiva y alta. Para ello recomendamos que los directivos de la entidad impartan los resultados del presente estudio a los jefes de área porque es parte de su responsabilidad en sus funciones la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral por parte de los trabajadores a su mando para que sean justamente valorados y reconocidos.
- Así mismo, en función a la relación que existe entre la implicación y la satisfacción laboral de los trabajadores, tienen un coeficiente de correlación el cual nos indica que estas variables son de positiva y moderada alta y la variable Cohesión y la satisfacción laboral son de positiva y moderada, por lo tanto, se recomienda que los jefes de área generen reuniones diarias de 15 minutos. Al inicio de sus labores, a través de un feedback con sus trabajadores bajo mando a fin de que estos mismos se preocupen por su actividad y la entrega a ella, así como también se ayuden entre sí y se muestren amables con sus compañeros.
- Se recomienda que los jefes de área mantengan el dinamismo y el espíritu colaborador con sus trabajadores a su mando, a fin de que estén llanos a absolver las dudas presentes, así como también realizar capacitaciones de los procesos y absolver las necesidades existentes a fin de agilizar y liberar la carga laboral, una gestión de procesos clara. Se determinó por la relación que existe entre apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores, es positiva y moderada.

- Asimismo, se logró determinar el grado de correlación que existe entre la autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores, es positiva y moderada, y por otro lado la relación que existe entre los resultados de la organización, la autonomía y satisfacción laboral, son positiva y baja. Aquí se recomienda que el jefe de área pueda brindar confianza y calidez a los trabajadores bajo su mando para una buena planificación a fin de que esta sea eficiente y determinada en cada tarea que deben realizar y de esta manera animarlos a ser autosuficientes y a que puedan tomar iniciativas propias en mejoras del área de trabajo.
- Asimismo, se determinó que existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los trabajadores, que es positiva y moderada. Por lo que se recomienda que los jefes de área deben mantener siempre la calma, ya que la urgencia o la presión que se imparte en ella no debe dominar el ambiente laboral, la responsabilidad es parte de todos, así como el compromiso para cumplir los objetivos institucionales del área de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Castillo Fernández, J. P., & Ruiz Valera, L. M. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba SAC, Bagua Grande, Amazonas, 2016.
- Chavez Sánchez, D. P., & Rios Lozano, K. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray–Trujillo, 2015.
- Flores, M. A. M., & Martínez, D. A. A. (2016). *Comunicación institucional: estudio de conductas comunicacionales presentes en el Poder Judicial de Chile y su relación con la percepción de clima, por parte de los trabajadores de tribunales del Poder Judicial* (Doctoral dissertation, Universidad de Málaga).
- Fructoso, J. A. A., & Díaz, L. A. D. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo*, 6(1), 90-102.
- Maris, S., & de los Ángeles, M. (2012). Clima laboral en el poder judicial y su incidencia en la salud mental de los profesionales que allí se desempeñan. *Anuario de investigaciones*, 19, 179-183.
- Molocho Becerra, N. (2010). Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur-2009.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y

- su Relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7- 13.
- Caraballo, N. M. (2007). Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral. *Revista Cuadernos de Ciencias Económicas y Administrativas*, 52, 75-101.
- Martina, G. R., Elena, L. L. M., & de los Ángeles, M. C. M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63- 72.
- Noguera Arzamendia, J. R., & Samudio, M. (2014). Diagnosis of the Organizational Climate in the Central Hospital of the Armed Forces of Paraguay. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 12(1), 14-25.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Quiñónez Ku, V. X. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese* (Master's thesis, Quito: Universidad Israel, 2013).
- Rivera Rodenas, I. S. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015.
- Sotomayor Quenta, F. D. M. (2013). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012.
- Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. *Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>*.
- Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. *Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>*.
- Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Comuni@*

cción, 6(2), 5-14.

- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista peruana de epidemiología, 14(2), 1-6.*
- Fructoso, J. A. A., & Díaz, L. A. D. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. In *Crescendo, 6(1), 90-102.*
- Pardo, V., & del Rosario, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la IE Sara Antonieta Bullón, Lambayeque.
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.
- Salluca Salluca, L. (2012). Relación entre niveles de satisfacción laboral y desempeño docente en instituciones educativas del cercado Callao.
- Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruiz, M. A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017.
- Vásquez Sosa, S. M. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General	<u>Variable 1</u>	Método Científico
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016?	Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.	Existe relación entre la percepción de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores.	Clima Organizacional	<u>Tipo</u> No experimental- Descriptivo- correlacional
Específicos	Específicos	Específicos		Diseño No experimental- transaccional- correlacional/causal
¿Qué relación existe entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores?	Determinar la relación que existe entre la implicación y la satisfacción en los trabajadores.	<u>Hipótesis Específica 1</u>	Variable 2 Satisfacción Laboral	<u>Población:</u> La población está conformada por el total de 129 trabajadores de las unidades de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima <u>Muestra Censal</u> Conformada por la población de las unidades de servicios judiciales de la corte superior de justicia de Lima <u>Instrumentos</u>
¿Qué relación existe entre la cohesión y la satisfacción laboral en los trabajadores?	Determinar la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción en los trabajadores.	Existe relación entre la implicación y la satisfacción laboral en los trabajadores.		
¿Qué relación existe entre el apoyo y la satisfacción laboral en los trabajadores?	Determinar la relación que existe entre el apoyo y la satisfacción en los trabajadores.	<u>Hipótesis Específica 2</u>		
¿Qué relación existe entre la autonomía y la satisfacción laboral en los trabajadores?	Determinar la relación que existe entre la autonomía y la satisfacción en los trabajadores.	Existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral en los trabajadores.		
¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores?	Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción en los trabajadores.	<u>Hipótesis Específica 3</u>		

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre la presión y la satisfacción laboral en los trabajadores?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la presión y la satisfacción en los trabajadores.</p>	<p>Existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral en los trabajadores.</p> <p><u>Hipótesis Específica 4</u> Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los trabajadores.</p> <p><u>Hipótesis Específica 5</u> Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en los trabajadores.</p> <p><u>Hipótesis Específica 6</u> Existe relación entre la presión y la satisfacción laboral en los trabajadores.</p>		<p>Variable 1</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p>

Anexo 2: Formato de la prueba Clima Social Laboral-Wes



Encuesta de clima organizacional para el personal de las Mesas de Partes de la CSJLI

Instrucciones

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlos a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo. En las frases, el jefe es la persona de autoridad (encargado, supervisor, director, etc.) Con quien UD. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Nº	Pregunta	Verdadero (V)	Falso (F)
1	El trabajo es realmente estimulante.		
2	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.		
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.		
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.		
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
7	Las cosas están a veces bastante desorganizadas.		
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.		
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo.		
11	No existe mucho espíritu de grupo.		
12	El ambiente es bastante impersonal.		
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.		
17	Las actividades están bien planificadas.		
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.		
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.		
20	La iluminación es muy buena.		
21	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás.		
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.		
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.		
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.		
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).		
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.		
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.		
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.		
30	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización.		
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.		
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.		
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.		
36	Aquí nadie trabaja duramente.		
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.		
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.		
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.		
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.		





43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.		
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.		
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo.		
46	No se meten "prisas" para cumplir las tareas.		
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.		
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.		
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía.		
53	normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.		
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.		
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego".		
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.		
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.		
58	Los jefes están siempre se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas		
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.		
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.		
62	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.		
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados.		
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.		
65	Los empleados trabajan muy intensamente.		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.		
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.		
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.		
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.		
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.		
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.		
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.		
75	El personal parece ser muy poco eficiente.		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente.		
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.		
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.		
80	El mobiliario está normalmente bien colocado.		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante.		
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.		
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.		
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.		
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.		
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.		
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.		
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.		
90	Los locales están siempre bien ventilados.		



HOJA DE RESPUESTAS WES

NOMBRES:

EDAD: SEXO: M () F () GRADO INSTRUCCIÓN:


ESTADO CIVIL:

LUGAR DE PROCEDENCIA:

ITEMS																SUB ESCALAS	PD	PB
1 11 21 31 41 51 61 71 81																IM		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
2 12 22 32 42 52 62 72 82																CO		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
3 13 23 33 43 53 63 73 83																AP		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
4 14 24 34 44 54 64 74 84																AU		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
5 15 25 35 45 55 65 75 85																OR		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
6 16 26 36 46 56 66 76 86																PR		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
7 17 27 37 47 57 67 77 87																CL		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
8 18 28 38 48 58 68 78 88																CN		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
9 19 29 39 49 59 69 79 89																IN		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			
10 20 30 40 50 60 70 80 90																CF		
V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F			


Anexo 3: Carta de aprobación y permiso de carta para el uso de datos informativos para fines académicos de la Unidad de Servicios Judiciales de la de las áreas del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de Lima.

18933-19
CAR60

 **Universidad Continental**

Miraflores, 09 de diciembre de 2019

Doctora:
Sandra Montoya
Coordinadora de la Oficina de Personal
Corte Superior de Justicia de Lima
Presente.-

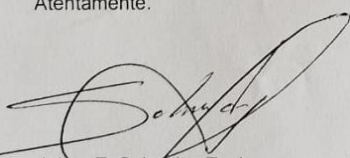



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla y por la presente solicitar respetuosamente tenga a bien brindar la autorización a la Tesista de la IV Maestría de Recursos Humanos y Gestión Organizacional de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, Marilyn Marroquin Yika, para la realización de su proyecto de tesis titulado: **“Relacion de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la U.S.J. – C.D.G de la C.S.J.L.”** habiendo sido registrado y aprobado por la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, a fin de emplear las encuestas anónimas recolectadas en su momento por la suscrita de clima laboral en la Unidad de Servicios Judiciales (C.D.G) en el año 2016 en la Corte Superior de Justicia de Lima, el cual tendrá uso ACADÉMICO de tesis.

Agradeciendo por adelantado su amable atención, aprovecho la ocasión para expresarle mi más alta estima personal.

Atentamente.





Jaime E. Sobrados Tapia
Director(e) Escuela de Posgrado
Universidad Continental

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
Jesús Bustamante y Rivera
(054) 412 030

Cusco
Urb. Manuel Pinedo - Loto B, N° 7 Av. Callasuyo
(084) 480 070

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendicota 520, Los Olivos
(01) 213 2760

J. Anís 355, Miraflores
(01) 213 2760

ucontinental.edu.pe

REDMI NOTE 8 PRO
ALGALLAN CAMCDA

Anexo 4: Carta al editor.

Carta al editor

Impacto del clima laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de servicios judiciales de las áreas del centro de distribución general de la corte superior de justicia de Lima en el año 2016.

Impact of the work environment on the job satisfaction of the workers of the judicial services unit in the areas of the general distribution center of the Superior Court of Justice of Lima in 2016.

- ✓ Bach. Aquino Blanco Jheyson Paul
- ✓ Bach. Marroquin Yika Marilyn Elizabeth
- ✓ Bach. Quispe Garcia Juan Rubén

Escuela de Post grado de la Universidad Continental
Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Señor Editor

En una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, el clima laboral satisfactorio se ha convertido en un objetivo común que puede concretarse si las personas que interactúan en las instituciones tienen una buena percepción de lo que está ocurriendo en la organización, es decir, la percepción del ambiente interno o ambiente de trabajo, de la vivencia diaria, la interacción humana compartida por los miembros de la organización. Así mismo, se requiere que los integrantes de la organización se encuentren satisfechos laboralmente, que comprenda el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo, incluyendo la remuneración a su labor, las relaciones humanas, la seguridad y salud en el trabajo.

Nuestra investigación, ha permitido conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, determinando sus diversos niveles y cuyas conclusiones nos permiten informar acerca del estado situacional de la Unidad de Servicios Judiciales de las áreas del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de Lima; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema que apoyen a los cambios y buenas prácticas organizacionales.

Para garantizar un mejor desempeño en la organización, se recomienda la realización de capacitaciones de trabajo en equipo. Asimismo, recomendamos introducir algunos incentivos motivacionales, siendo importante inculcar a los jefes, reconocimientos verbales a sus subordinados.

Referencias bibliográficas

- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Maris, S., & de los Ángeles, M. (2012). Clima laboral en el poder judicial y su incidencia en la salud mental de los profesionales que allí se desempeñan. *Anuario de investigaciones*, 19, 179-183.
- Noguera Arzamendia, J. R., & Samudio, M. (2014). Diagnosis of the Organizational Climate in the Central Hospital of the Armed Forces of Paraguay. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 12(1), 14-25.

Correos electrónicos

poolaquino93@gmail.com

Psicologayika@gmail.com

juan.quispe@enel.com

