



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz  
letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Angulo Sandoval, Jorge Luis (ORCID: 0000-0003-2032-2712)

**ASESOR:**

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Con cariño y mucho amor a mis hijos, a mi madre, hermanos, y a mi querido padre que en paz descanse, quienes fueron el motivo para salir adelante en estos momentos difíciles que vivimos.

Agradecer al todo poderoso rey de reyes mi Dios por permitir estar con vida, y salud.

## **Agradecimiento**

A las autoridades de la universidad César Vallejo Campus Ate por permitir abirme las puertas de su centro de estudios.

A mi asesor de tesis Dr. Freddy Ochoa Tataje.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
4.1 Resultados estadísticos descriptivos.....	19
4.2 Prueba de hipótesis.....	21
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	16
Validación de los instrumentos .....	16
Tabla 2 .....	17
Confiabilidad de la variable TIC .....	17
Tabla 3 .....	17
Estadística de confiabilidad de la variable TIC .....	17
Tabla 4 .....	17
Confiabilidad de la variable satisfacción laboral .....	17
Tabla 5 .....	17
Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción laboral .....	17
Tabla 6 .....	19
TIC en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020 .....	19
Tabla 7 .....	20
Satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020 .....	20
Tabla 8 .....	21
Correlación de hipótesis general TIC y satisfacción laboral. ....	21
Tabla 9 .....	22
Correlación de hipótesis específica 1, hardware y satisfacción laboral .....	22
Tabla 10 .....	22
Correlación de hipótesis específica 2, Software y satisfacción laboral .....	22
Tabla 11 .....	23
Correlación de hipótesis específica 3, redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral .....	23

## Índice de figuras

Figura 1 .....	19
Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable TIC .....	19
Figura 2 .....	20
Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable Satisfacción laboral .....	20

## RESUMEN

El trabajo de investigación, uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020, tuvo como objetivo determinar de qué manera ambas variables se relacionan, la metodología utilizado fue un diseño básico, descriptivo correlacional, no experimental, con un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo. Asu vez el instrumento utilizado fue la escala de Likert por medio de un cuestionario de 20 preguntas para ambas variables, estos fueron validados por tres juicios de expertos, se encuestó a 50 trabajadores jurisdiccionales de los juzgados de paz letrado de la corte de Lima, que conformaron nuestra población en general. Para probar la confiabilidad del instrumento se utilizó el aplicativo SPSS 26.0, se encuestó a 15 trabajadores de otras dependencias dando como resultado el coeficiente de Alfa de Cronbach de 84% para la variable TIC, 88% para la variable satisfacción laboral. Asimismo, obtenido la recopilación de la información de los encuestados del total de la población, estos fueron sometido al análisis mediante el aplicativo SPSS 26.0 para la contrastación de la hipótesis general, así como de las hipótesis específicas, hardware, software, redes de telecomunicaciones, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el resultado fue de un valor de  $r= 0,773$ , y una significancia de  $p=0,000$ , esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe una relación alta positivo entre el uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.

**Palabras clave:** TIC, satisfacción laboral, hardware, software, redes de telecomunicaciones.

## ABSTRACT

The research work, use of ICT and job satisfaction in the law courts of the Superior Court of Justice of Lima - 2020, aimed to determine how both variables are related, the methodology used was a basic, descriptive correlational design, non-experimental, with a quantitative, hypothetical deductive approach. At the same time, the instrument used was the Likert scale by means of a questionnaire of 20 questions for both variables, these were validated by three expert judgments, 50 jurisdictional workers of the justice of the peace lawyers of the Lima court were surveyed, who they made up our general population. To test the reliability of the instrument, the SPSS 26.0 application was used, 15 workers from other dependencies were surveyed, resulting in a Cronbach's Alpha coefficient of 84% for the ICT variable, 88% for the job satisfaction variable. Likewise, obtained the compilation of the information of the respondents of the total population, these were subjected to the analysis using the SPSS 26.0 application to contrast the general hypothesis, as well as the specific hypotheses, hardware, software, telecommunications networks, Spearman's Rho correlation coefficient was used, the result was a value of  $r = 0.773$ , and a significance of  $p = 0.000$ , this means that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Concluding that there is a high positive relationship between the use of ICT and job satisfaction in the law courts of the Superior Court of Justice of Lima - 2020.

**Keywords:** ICT, job satisfaction, hardware, software, telecommunications networks.



## I. INTRODUCCIÓN

La evolución de las tecnologías en estos últimos años fue cambiando de tal forma que la sociedad se adaptó para dar uso a ciertas herramientas tecnológicas que hoy en día existen, y esto origina que las organizaciones públicas estructuren sus políticas internas con la finalidad de hacer buen uso de las TIC, y a su vez esto conllevara a que el trabajador se sienta satisfecho con las funciones que realiza. Así el diario Murcia de España, Redacción (2020), publicó un estudio realizado por la empresa española Randstad a 13500 personas de 33 países de Europa donde se menciona que la satisfacción laboral cayó en tres puntos, esto es producto de la recesión y la alta demanda de desempleo laboral. En ese sentido la Comisión Económica para América y el Caribe (2017), manifestó que Latino América no es pionera en cuanto al uso de las tecnologías (TIC), esto podría mejorar si aprendemos buenas prácticas como el benchmarking, las herramientas TIC provocan un cambio en las estructuras organizacionales de las entidades.

Asimismo, en el ámbito nacional de acuerdo a Gil (2019), un estudio realizado por la empresa APTITUS, el 80 % del personal renuncian porque existe de por medio un clima laboral negativo, que genera un grado de insatisfacción laboral, para mejorar esta problemática debe existir un ambiente de respeto, capacitación al personal, empatía hacia el compañero, creación de ambientes físicos. Por su lado Barrios (2016), mencionó que el poder judicial tiene que ser transparente, la tecnología permitirá que la población pueda acceder a estos medios para verificar el trámite de sus expedientes. La línea de investigación se fundamentó de acuerdo a ley 27658 publicado en el diario El Peruano (2013), donde hace mención a la reforma de modernización, en una de sus directrices menciona el uso de las TIC, en todas las esferas de las entidades públicas con la finalidad de brindar un servicio eficiente, eficaz al ciudadano; en ese sentido, el Poder Judicial es uno de los poderes del estado expresado en la carta magna.

Es así que aún existen brechas en la gestión de procesos, infraestructuras tecnológicas y capacitación para el uso de las TIC en los juzgados de paz letrado. Respecto a la gestión de procesos, al no existir un mapeo integral que incluya una arquitectura empresarial que genere trazabilidad entre todos los componentes

tecnológicos, y la falta de automatización, ya que muchos de sus procesos aún son manuales, generando cuellos de botellas en la producción del personal jurisdiccional, las notificaciones judiciales son manuales. En lo que respecta infraestructura tecnológica, la falta de actualización de los componentes tecnológicos en los juzgados de paz letrado genera desincronización en los procesos de producción, demandando más horas/hombre en contra del personal jurisdiccional. En lo que concierne a la capacitación, la falta de un plan de capacitación periódica, la falta de conocimiento en el uso de nuevas tecnologías, no se concientiza al personal jurisdiccional sobre la importancia del uso de las TIC. El desarrollo de los puntos mencionados generará una cultura orientada a objetivos, implementación de lineamientos, políticas organizacionales.

Conociendo la problemática existente se formula el siguiente problema general ¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020?. Los problemas específicos son los siguientes: uno ¿Qué relación existe entre el uso del hardware y satisfacción laboral?. Dos ¿Qué relación existe entre el uso del software, y satisfacción laboral?. Tres ¿Qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicación y satisfacción laboral?

El objetivo general es determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020. Asimismo, se mencionan los objetivos específicos: determinar la relación entre el uso del hardware y satisfacción laboral. Determinar la relación que existe entre el uso del software, y satisfacción laboral. Determinar la relación que existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral.

Se consideró como Hipótesis general que existe relación significativa entre el uso de las TIC y la satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020. A su vez está conformado por tres hipótesis específicos: existe relación significativa entre el uso del hardware y satisfacción laboral. Existe relación significativa entre el uso del software y satisfacción laboral. Existe relación significativa entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral

Nuestro estudio se justifica, ya que existen constructos teóricos que nos permitirá establecer la relación que existe entre las dos variables mencionados. La justificación teórica se fundamenta, ya que existen antecedentes teóricos sobre las TIC, así como de satisfacción laboral que se basan en autores nacionales y extranjeros, artículos científicos, que permitió hacer un análisis y a su vez modificar ciertas teorías con la intención de enriquecer el conocimiento teórico.

De acuerdo a los resultados de la investigación, la justificación práctica permitirá a la alta dirección de la Corte de Lima, tomar medidas correctivas para mejorar el uso de TIC y la satisfacción de los servidores de los juzgados de paz. Permite justificación social, haciendo un buen uso de las herramientas tecnológicas TIC, permitirá la satisfacción laboral en los trabajadores, y a su vez realizar sus funciones en una forma eficiente, ya que así los litigantes y usuarios que buscan justicia tendrán una mayor celeridad en sus procesos gracias al buen uso de las herramientas tecnológica TIC.

## II. MARCO TEÓRICO

En los trabajos previos realizados a nivel nacional mencionamos a Mehan (2020), su estudio realizado es de tipo descriptivo correlacional, el cual demostró en su hallazgo que existe una relación alta entre las TIC, desempeño laboral, para obtener este resultado se utilizó distintos fundamentos teóricos aplicando estos a una población de 53 fiscales penales del departamento de Chiclayo. Mendoza (2019), en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Lima, concluyó que entre la variable satisfacción laboral y la motivación, existió una relación significativa, utilizó una población de 36 personas, orientado a la investigación cuantitativa, correlacionar, no experimental, transversal. Valverde (2019), en el estudio que realizó, determinó que la satisfacción y la productividad de los colaboradores de la universidad María Arguedas resultan a medias, con una producción muy baja, usó una muestra de 55 personas, con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional.

Ramos (2019), en su estudio de investigación realizado en Lima, sus resultados concluyeron que existe relación alta entre las TIC y competencias digitales, su estudio es no experimental, correlacional, utilizando una población de 100 profesores, aplicando un instrumento en base a cuestionarios. Asmat y otros (2019), su estudio fue descriptivo transversal, el cual demostró en sus resultados que el crecimiento tecnológico contribuye con la publicación científica de la nación, para determinar lo siguiente se analizaron diversos artículos, autoría, temáticas y productividad institucional. Por otro lado, Quispe y Paucar (2019), determinaron que el estudio de sus dos variables, satisfacción laboral y el compromiso organizacional, entre los profesores de universidades públicas tienen relación, el estudio se realizó con una población de 256 profesores, con un diseño explicativo secuencial (QUAN), con enfoque mixto.

Duche y Ames (2019), utilizaron una población de 180 docentes contratados a tiempo parcial, con un tipo y diseño cuantitativo, descriptivo- correlacional, no experimental y transversal, la finalidad del estudio fue reconocer cual es la magnitud de la satisfacción, y compromiso laboral de los profesores universitarios de pregrado, la investigación se realizó en tres universidades de Arequipa,

concluyendo que el estudio tiene un nivel de compromiso organizacional medio alto. De esa manera Cruz y Bernui (2019), en la investigación satisfacción laboral en los profesores de medicina de una institución universitaria pública, se buscó determinar la satisfacción en los docentes, para ello se utilizó una población de 21 profesores, diseño descriptivo, cuantitativo, transversal, concluyendo que muy aparte de sus salarios que perciben se sienten satisfechos.

De acuerdo a Cardoza y otros (2019), en su investigación desarrollado en una universidad privada de Chimbote, satisfacción con la vida, y laboral, busco relación entre estas variables, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental, con una población de 130 individuos, se concluyó que ambas variables tienen una relación significativa. Asimismo. Espinoza (2019), manifestó que su estudio realizado es de tipo correlacional y transeccional, el cual demostró que las TIC están relacionadas con el desempeño purista de las universidades públicas de Lima y Callao, para determinar lo siguiente se utilizó instrumentos de carácter estadístico, con una muestra de 246 personas del sector antes mencionado. Por otro lado, Cabello (2018), en su trabajo de investigación Competencias TIC, el autor hace un estudio entre las TIC, y gestión administrativa aplicando herramientas como el cuestionario, enfocado a un diseño correlacional, descriptivo, con un enfoque cuantitativo de tipo básico, utilizando una población compuesta por 81 personas, concluyendo que existe relación en sus variables TIC, gestión Administrativa en la oficina nacional de procesos electorales sede Lima.

Aquije (2017), en su investigación TIC y satisfacción laboral, encontró relación alta entre ambas variables, después de analizar los instrumentos obtenidos en sus encuestas, uso una población de 40 personas, su investigación fue no experimental, transversal, correlacional, uso cuestionarios tipo Likert. Huapaya y otros (2016), afirmaron que existen evidencia relacional entre el engagement y satisfacción laboral en los maestros públicos de Chimbote, utilizaron un diseño descriptivo, su muestra estuvo compuesta por 350 personas. Farroñay y Ancaya (2016), en su investigación, buscó determinar la semejanza de la gestión administrativa, conocimiento de las TIC, concluyendo que, mejorando los procesos administrativos, mejorara el conocimiento de las TIC por parte de los profesores, con un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal correlacional,

se utilizó una población de 155 personas, concluyendo que a una mejor gestión administrativa mayor será el conocimiento de las TIC.

Asimismo, en los estudios internacionales tenemos a Atal y Deryakulu (2019), el objetivo de estudio de investigación fue realizar un análisis de la identidad de los profesores en las TIC, tras los cambios producidos por el ministerio de educación en Turquía, con un diseño cualitativo, se utilizó 302617 mensajes en línea mediante un foro, los resultados demostraron que los profesores muestran una baja de identidad ocasionados por diferentes factores, que mermaron la motivación y la satisfacción laboral. Zhu y Smith (2019), en el trabajo de investigación realizado por los autores en EE. UU, se determinó que existe correlación, TIC y satisfacción laboral, se basó aplicando el modelo cognitivo-afectivo, con una población 314 personas. Cárdenas (2018), en su trabajo de investigación TIC y virtualidad, a distancia de la universidad de Caldas, concluyó que mediante políticas de TIC se puede mejorar el nivel de competencias de los estudiantes, corte de investigación cuantitativo, transversal, descriptivo, diseño cuasi experimental, con una población de 76 personas.

Zaldúa (2018), en su investigación utilizó una población de 65 colaboradores, utilizando un diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional, concluyendo que la satisfacción laboral está compuesta por factores que van a determinar la actitud del empleado hacia la organización, estudio realizado en Ecuador. Por otro lado, Basri y Alandejani (2018), manifestaron que existe relación entre la adopción de las TIC y el rendimiento académico, aporta conocimientos existentes, tiene un enfoque cuantitativo, se utilizó una población conformada por 1000 estudiantes, trabajo de investigación realizado en cuatro universidades de Arabia. En ese sentido, Payal y Kumar (2018), investigación de estudio realizado en EE. UU, los hallazgos concluyeron que el uso de las TIC busca un camino de percepciones que los profesores manifiesta y al mismo tiempo eliminar las barreras que impiden las competencias de los docentes, esto a su vez permitirá que las TIC se incorporen en los procesos de aprendizaje se usó un diseño cualitativo, con una población de diez escuelas.

Melo (2018), en su tesis doctoral adhesión de las TIC, para mejorar la enseñanza de la educación superior de Colombia, con un enfoque cuantitativo y

cualitativo, con una población de 288 universidades, concluyendo que las TIC deben ser parte de la educación en Colombia, ya que aportara nuevos conocimientos e integración de los alumnos. Chaturvedi y Raavi (2018), en el siguiente estudio de investigación se determinó que la satisfacción del desempeño laboral de un trabajador, está sujeto a condiciones que la organización le brinda ya sea remunerativo, ascensos, ambientes; asimismo, influye el estado emocional, el estudio se basa en informaciones recopiladas tanto del sector público, como privado, encuestas en línea. Por otro lado, tenemos a Ramos (2018), que en su trabajo de investigación determino una relación alta entre las TIC, enseñanza en un colegio de la Guajira, Colombia, la población que utilizo es de 86 maestros, el tipo y diseño de investigación aplicado, cuantitativo, nivel correlacional no experimental.

Sánchez y García (2017), en el trabajo de investigación realizado en Colombia, se concluyó que la satisfacción laboral dependerá de las condiciones laborales que existe en la organización, es decir capacitaciones, sueldo, vacaciones, ambientes de trabajo, a esto se suma la disponibilidad del trabajador, el estudio se basó en un diseño fenomenológico con una muestra de dos empresas. Ziemba (2017), en su estudio de investigación, en sus resultados indico que se debe incentivar a la práctica del uso de la tecnología por parte de la población en general, y a su vez deben ser empleadas y adoptadas por las empresas polacas, se recopilo información de 394 empresas, basado en cuestionarios instrumento tipo Likert. Lee y otros (2017), estudio de investigación realizado en España, en la investigación y en la literatura leída se demostró que la satisfacción laboral en los trabajadores que se inician se debe a factores propios es decir sus relaciones intrapersonales, para mejorar la baja laboral se debe mejorar la satisfacción laboral, se usaron cuestionarios, método de muestreo, 418 muestras que fueron sometidos al muestreo aleatorio.

En lo que concierne a las teorías podemos mencionar que la definición de las TIC a lo largo de estos años fue cambiando debido al surgimiento de nuevas herramientas tecnológicas, no existe un consenso claro sobre la definición de las TIC, abordaremos definiciones para tener una idea general del significado de las TIC. Bonilla (2012), menciona que es en los años 70, donde se gesta el nacimiento de la revolución digital a raíz del avance vertiginoso de la electrónica, de acuerdo a

los estudios realizados a principios de los años 80 se permite la comunicación entre redes, haciendo que las TIC sea una pieza fundamental en las decisiones que las organizaciones puedan tomar. Asimismo,

Guzmán y Abreo (2017), refiere que el uso de las TIC, tomando como herramienta tecnológica el teletrabajo en las organizaciones es un mecanismo de contratación para aquellas personas que realizan teletrabajo, y a su vez permite tener al grupo organizativo mayor capacidad y competitividad empresarial. Oz (2008), destaca que es el conjunto de computadoras, donde se recibe, almacena, transporta, información, lo cual es procesado para sacar un resultado que es la información, juega un rol importante en las decisiones que realizan las empresas para el logro de los objetivos. Belloch (2012), define las TIC, como tecnologías que sirven para guardar a su vez almacenar, mediante procesos la información, que permite la comunicación de la información.

Asimismo, Paucar y otros (2017), afirman que, para lograr tener un buen éxito en las TIC, deben establecer mecanismos para concientizar al personal que forma parte de la organización que mediante el uso de estas herramientas conducirán al logro de los objetivos, esto se logra mediante el equilibrio tecnológico, procesos y sobre todo compromiso organizacional de los que forman parte de la institución. Chen (2019), mencionó que son tecnologías agrupadas para obtener información y comunicación eficiente por medio de recursos de comunicación y dispositivos tecnológicos como son la radio, diario, televisión, internet, tablets, Smartphone, plataformas y software, esto a su vez modificó el acceso al conocimiento y las relaciones humanas. La Organización de Estados Americanos (2010), definieron a las TIC, aplicaciones realizadas en la oficina en forma automatizada, que incluyen procesadores de texto, manejo de agendas digitales, presentaciones entre la más destacada.

La Unión Europea (2020), mencionó que los sistemas TIC, hoy día crecen a un paso agigantado, gracias al desarrollo de la electrónica, microsistemas, redes, sistemas ciberficos, robots, procesamiento de datos, interfaces hombre-máquina. Se considera lo afirmado por Sunkel y otros (2013), donde mencionaron que las TIC, permiten generar, almacenar, transmitir, recuperar, y procesar información, nos permitirá un mejor uso a nivel de software, hardware. Por su parte Pazmiño y



otros (2020), afirman que las TIC son tecnologías que, mediante la conexión de la informática, telecomunicaciones, electrónica, microelectrónica, nos permitirá adquirir, guardar, procesar, evaluar, transmitir, distribuir la información. Castell (1997), mencionó que las TIC son un conjunto de tecnologías, como la microelectrónica, hardware, software, telecomunicaciones, televisión, radio, optoelectrónica.

Grande y otros (2016), manifestaron que a lo largo de estos años las TIC fueron cambiando, esto se debe a que sus máximos representantes van evolucionando y actualizándose con el tiempo como los ordenadores, informática, Smartphone. Sus características también van cambiando ente los principales tenemos instaneidad, interactividad, interconexión, diversidad. Cobo (2009), definió a las TIC como aquellos componentes hardware y software, de esta manera permite editar, producir, almacenar e intercambiar información, estas herramientas integran la informática, telecomunicaciones y redes, todo esto produce la comunicación de persona a persona. Asimismo, Roblizo y Cózar (2015), manifestaron que es una manifestación revolucionaria, sorprendente y cambiante, que engloba lo técnico, así como social, que penetra a las actividades humanas, laborales, formativas, académicas, ocio, consumo.

A raíz del avance de las TIC, nacen definiciones como el alfabetismo tecnológico, donde Ortega (2009), lo definió como la forma de obtener conocimientos, habilidades mediante el aprendizaje concomitante a las tecnologías, esto va a generar valores, actitudes, productividad en las personas para contrarrestar el desconocimiento sobre el uso de las nuevas tendencias tecnológicas. Por su lado Laudon y Laudon (2016), mencionaron que las TIC es la agrupación de hardware y software, que comprende no solo las computadoras, dispositivos de almacenamiento, móviles, si no a los sistemas operativos, office, y variedad de programas. Mediante el uso de estas herramientas tecnológicas hace posible que las organizaciones logren el objetivo deseado.

Expuesto los fundamentos teóricos de diferentes autores vamos a dimensionar la variable Tic, de acuerdo a lo expresado por O'Brien y Marakas (2006), mencionaron como un conjunto y diversidad de componentes para que un

sistema de información entre en funcionamiento, sus dimensiones son: tecnologías informáticas de hardware, software, redes de telecomunicaciones.

Tomando como dimensión lo expresado vamos a describir algunos aspectos de cada uno de ellos realizados por el autor. Dimensión tecnología de hardware: incluye computadoras (estaciones de trabajo), servidores, dispositivos periféricos. Dimensión software: aplicaciones informáticas, productos intangibles que contienen una serie de instrucciones que permiten controlar dispositivos de hardware, como son los sistemas operativos, programas de base datos, aplicaciones móviles, ofimática, correos, navegadores como internet, google, WhatsApp. Dimensión redes de telecomunicaciones: basados en intranets, extranet, telefonía, redes de cable o inalámbrico, conectividad.

Después de exponer las definiciones de las TIC, podemos resumirlo en que las TIC son el conjunto de herramientas tecnológicas compuestas por hardware, software, redes de telecomunicaciones, que nos permitirá transmitir y procesar información.

En las teorías de la satisfacción laboral tenemos a Chiang y Ojeda (2010), el concepto de satisfacción laboral es abordado por los diferentes investigadores de forma distinta, así por ejemplo motivo, actitud, moral laboral, satisfacción en el trabajo, son utilizados por los mismos investigadores de forma distinta provocando discrepancias en las afirmaciones o definiciones de unos y otros. Wright y Bonett (2007), manifestaron que es la interrelación entre los trabajadores y su entorno laboral, manifiesta que expresan relaciones más estrechas con las características del puesto laboral y el trabajo, que con las características propios de cada persona. Desde su punto de vista, Morillo (2006), lo definió como una posición favorable o desfavorable que sostienen los servidores, su producción laboral por su naturaleza o su limitación no suma a las expectativas de las personas, esto es recompensa, motivaciones, relaciones interpersonales.

Por otro lado, Mason y Griffin (2002), en la organización se desarrollan muchos procesos, manifiestan que la satisfacción laboral es la disposición que asumen los trabajadores hacia sus labores y hacia el entorno del trabajo añadido. Dörendahl y otros (2020), afirmaron que mediante la aplicación del coaching se

obtendrá satisfacción laboral, esto también permitirá encontrar y detectar posibles elementos de baja satisfacción laboral. Sánchez y otros (2014), manifiestan que situaciones ajenas al trabajador, la satisfacción laboral se ve afectado provocando merma en el crecimiento y productividad del servidor, a mayor familiaridad con la institución mayor será la participación de este. Aamodt (2010), la satisfacción laboral se debe a ciertos cambios individuales de cada persona, que se expresan en diferentes situaciones, es decir algunos mostraran satisfacción laboral sin importar las labores que realizan.

Gargallo (2008), afirmo que el nivel de satisfacción en el trabajo se debe al desempeño laboral de la persona, esto se refleja en el aumento de sus remuneraciones económica, así como psicológicas, sociológicas, asume que estos beneficios son justos por lo tanto aumenta la satisfacción, ya que tiene la percepción que está recibiendo algo manifestado en su trabajo y a objetivos realizados. Werther y Davis (2008), manifestaron que las organizaciones no se preocupan por mejorar la satisfacción laboral, esto es producto a sus políticas de gastar menos en recursos, y ganar más económicamente.

Una de las teorías llamado determinante relacionadas a la satisfacción laboral es lo mencionado por Herzberg (1959) (citado en Robbins y Coulter 2010), mencionaron que existen factores intrínsecos que es la satisfacción laboral e extrínsecos este último relacionado a la insatisfacción laboral, cuando los trabajadores manifestaban características como logro, reconocimiento, responsabilidad son llamados factores intrínsecos, y los factores extrínsecos son relacionados al ámbito laboral como las políticas adoptado por la organización, supervisión, condiciones laborales, relaciones interpersonales. Meier y Spector (2015), lo mencionan como una situación favorable o desfavorable del trabajador que es medido en forma general, expresa una actitud. Armstrong y Taylor (2014), definió la satisfacción laboral, como aquellas actitudes, sentimientos que las personas tienen en su trabajo, así, aquellas actitudes positivas expresan satisfacción laboral, mientras las actitudes negativas manifiestan insatisfacción laboral.

Chiang y Ojeda (2013), expresaron que existen diversas definiciones de satisfacción laboral lo divide en dos grupos, los primeros lo definen como un estado

emocional, sentimientos, afectivos, y el segundo grupo definen a la satisfacción laboral más que un estado de emociones, es decir se ve expresado en la actitud. Por su parte Locke (1976) (citado en Vargas y otros 2018), definió la satisfacción laboral como algo placentero, como consecuencia de la valoración del trabajo y de las experiencias de los individuos en el aspecto laboral. Caballero (2002), menciona que la satisfacción laboral surge del estado anímico, emocional de una persona, desde una óptica positiva o negativa, de acuerdo a los elementos involucrados en las tareas encomendadas. Muñoz (1990), (mencionado en Chirinos 2019), expresaron que es el lado positivo expresado por el individuo, al hacer una actividad que le gusta, se siente a gusto en la organización, a cambio de ello percibe recompensas, de acuerdo a sus expectativas.

De acuerdo a Gibson y otros (2009), es la actitud que manifiestan las personas de acuerdo a las percepciones en el ámbito laboral, esto es, dirección, políticas, procedimientos, satisfacción de los grupos, unión, condiciones laborales y beneficios. En ese sentido García (2010), manifestó que el estudio de la satisfacción laboral ha sido abordado de diferentes formas conceptuales, esto muestra que la satisfacción laboral es un fenómeno que intervienen una serie de variables, desde su punto de vista divide a la satisfacción laboral en tres ejes que son características de las personas, peculiaridades de la actividad laboral, balance que obtiene de su trabajo, es decir lo remunerativo.

Las dimensiones de la variable satisfacción laboral lo extraemos de la definición hecha por Robbins y Coulter (2010), donde lo definen como la postura que expresa una persona hacia su trabajo, una persona satisfecha laboralmente presenta actitud positiva contrario a una persona insatisfecha que expresa actitud negativa. Manifiestan que uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral es tener un trabajo desafiante, recompensa justa, condiciones laborales, relaciones interpersonales.

Características de las dimensiones expuestas por Robbins y Judge (2009), dimensión trabajo desafiante, los colaboradores prefieren puestos de trabajo donde pueden manifestar sus habilidades, capacidades, aptitudes, pluralidad de tareas, retroalimentación, los trabajos que no son desafiantes provocan molestia, los retos laborales en demasía generan frustración y fracaso, en situaciones normales, los

trabajadores manifiestan satisfacción. Dimensión recompensa justa, los trabajadores de acuerdo a sus expectativas desean pagos justos, políticas que promuevan los ascensos laborales, cuando el sujeto expresa satisfacción, es debido a un salario equitativo, manifestado en el puesto que desempeña, habilidades, cuando los puestos son seleccionados de acuerdo a las políticas de la organización, el trabajador muestra satisfacción laboral. Características de la dimensión condiciones laborales, se refiere al ámbito para desarrollar sus actividades, como son espacios físicos, ambientes seguros, limpios. Características de la dimensión relaciones interpersonales, se refiere al clima laboral.

Ante lo mencionado sobre las definiciones de diferentes autores referido a la satisfacción laboral, podemos decir que la satisfacción laboral, es la predisposición del sujeto que expresa o manifiesta conductas positivas o negativas relacionados a su trabajo.

### **III. METODOLOGÍA**

Gómez (2012), definió a la metodología de la investigación como el estudio que realizan los individuos, mediante una serie de procedimientos, que a su vez permitirá lograr y crear conocimientos en el ámbito científico. Para que el investigador pueda generar estos conocimientos debe tener como regla principal una metodología de investigación, es decir seguir ciertos criterios donde predomina el orden, y la organización, ya que si no se mantiene este orden puede generar inconvenientes. La metodología de la investigación es una revisión constante por parte del investigador, ya que de esta forma permite crear nuevos aspectos, indicadores, procesos.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio de investigación realizado en nuestro trabajo es de tipo básico tal como lo manifestó Behar (2008), el propósito de la investigación es básica, el objetivo es generar nuevas teorías, así como aumentar el conocimiento. Asimismo, nuestro tema de investigación es descriptivo correlacional de acuerdo a lo mencionado por Cortés y Iglesias (2004), busca identificar características, perfiles, de un individuo, comunidades, fenómenos, que son sometidos a un análisis, correlacional porque nos va a permitir relacionar variables. Hernández y Mendoza (2018), mencionaron que los estudios e investigaciones no experimentales, se realizan sin manipular las variables, ya que el investigador solo observa los fenómenos naturales para luego analizarlos.

De acuerdo a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), el presente trabajo de investigación es transversal ya que los estudios realizados solo recopilan información en un solo periodo. Cortés y Iglesias (2004), mencionaron que los enfoques cuantitativos, están basados en la recolección de datos, observables, los cuales serán analizados, se caracterizan por ser estadísticos, los resultados nos permitirán tener una idea del comportamiento y demostrar teorías, asimismo nos permite llegar a probar hipótesis planteadas. De acuerdo a lo afirmado por Neil y Cortez (2018), el tratamiento aplicado al estudio es hipotético-deductivo, que empieza con la observación de un problema, fenómeno o hecho, el cual nos

permitirá formular temporalmente la hipótesis, mediante procesos de deducción, se precisa los resultados básicos de la propia hipótesis, de esta forma someterla a verificación rechazando, ratificando el pronunciamiento hipotético inicial.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Neill y Cortez (2018) mencionaron que la operacionalización de las variables es aquello en donde una variable pasa de ser impreciso, indefinido, a una variable medible, donde se procede al recojo de la información de una manera efectiva y precisa.

#### **Variable TIC**

O'Brien y Marakas (2006), mencionaron como un conjunto y diversidad de componentes para que un sistema de información entre en funcionamiento, siendo esto sus dimensiones hardware, software, redes de telecomunicaciones, teniendo como indicadores dispositivos físicos, estaciones de trabajo, aplicaciones informáticas, conectividad.

#### **Variable satisfacción laboral**

Robbins y Coulter (2010), manifestaron que la actitud positiva y negativa que presenta una persona hacia su trabajo, manifiestan que uno de los factores que influyen es tener un trabajo desafiante, recompensa justa, condiciones laborales, relaciones interpersonales. Dimensiones: Trabajo desafiantes, recompensa justa, condiciones laborales, relaciones interpersonales. Indicadores: Habilidades y aptitudes, salarios y ascensos, espacios físicos, clima laboral.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Debido a la coyuntura actual, el distanciamiento social que vivimos la población que se considero es de 50 trabajadores, en ese sentido Neill y Cortez (2018) mencionaron que la población o universo es el total de individuos, objetos, a investigar, cumplen ciertas características, que pueden aportar para obtener información. Vara (2012), mencionó que cuando la población es pequeña, lo más prudente y aconsejable es estudiar a la totalidad de los sujetos, por lo tanto, nuestra muestra será toda la población de 50 trabajadores de los juzgados de paz letrado.

Vara (2012), manifestó que, si la población a investigar es menor, y además podemos acceder, es factible trabajar con todo el conjunto de la población, en ese caso ya no necesitamos realizar el muestreo. López y Fachelli (2015), sustentaron que cuando es censal abarca el total de los miembros. Es no probalístico intencional por conveniencia.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es la técnica usada para ambas variables: uso de TIC, y satisfacción laboral. Asimismo, mencionaron Hueso y Cascant (2012), que, en una investigación cuantitativa, la técnica más usada comúnmente es la encuesta, en ese sentido Vara (2012), afirmo que los cuestionarios son los instrumentos más utilizados para el acopio de la información, son flexibles, versátiles, su validez va a depender mucho del constructo de las preguntas en forma clara, precisa y su respuesta está sujeto a las alternativas pertinentes.

#### Validez de los instrumentos

La validación de los instrumentos fue aprobada por juicio de expertos, el cual se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 1**  
*Validación de los instrumentos*

N°	Experto	Opinión
Experto 1	Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio	Aplicable
Experto 2	Dra. Mendoza Retamozo Noemí	Aplicable
Experto 3	Dr. Menacho Rivera Alejandro	Aplicable
	Conclusión final	Aplicable

*Fuente:* Elaboración propia.

#### Confiabilidad de los instrumentos

Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que para asegurar la confiabilidad se debe realizar una prueba piloto, con la finalidad de aplicar el instrumento a una pequeña muestra, nos permitirá medir la eficacia, pertinencia, estos individuos deben ser similar a nuestra población de estudio.



**Tabla 2**  
*Confiabilidad de la variable TIC*

Resumen de procesamiento de casos			
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

SPSS Statistics 26.0

**Tabla 3**  
*Estadística de confiabilidad de la variable TIC*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	20

El resultado del instrumento sometido al aplicativo SPSS, nos dio como resultado un porcentaje de 0,848%, esto quiere decir que el instrumento es confiable a un 84%. Mencionar que en la tabla 2, N, nos indica el número de encuestas, mientras que en la tabla 3, N, nos menciona que la encuesta consta de 20 preguntas.

**Tabla 4**  
*Confiabilidad de la variable satisfacción laboral*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Tabla 5**  
*Estadística de confiabilidad de la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	20

El resultado del instrumento al ser aplicado al aplicativo SPSS, coeficiente alfa de Conbrach nos mostró un resultado de 0,883%, esto quiere decir que el instrumento es confiable a un 88%. Mencionar que en la tabla 4, N, nos indica el número de

encuestas, mientras que en la tabla 5, N, nos menciona que la encuesta consta de 20 preguntas.

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a la elaboración de dos cuestionarios, uno por cada variable con sus dimensiones respectivas, usando la escala de Likert, que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), viene a estar representado por el conjunto de ítems con afirmaciones, que permitirá medir las reacciones del individuo, con 20 preguntas cada uno. El resultado de los cuestionarios nos permitió conocer el grado del porcentaje de las variables (tablas de frecuencia), relación de las variables, asimismo nos brindó información de la relación que existe entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable, y a su vez nos permitió rechazar o afirmar la hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Obtenido la información de los cuestionarios, esta se procedió a procesarlos, para ello utilizamos el programa de ofimática Excel 2016, así como del software SPSS versión 26.0 (Paquete estadístico para las ciencias sociales). Estos aplicativos nos van a permitir tabular la información, en tablas o figuras.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo del tema sujeto a un estudio de investigación, se hizo respetando el marco metodológico, respetando el derecho de propiedad de cada uno de los autores consultados, respetando las normas establecidas por la universidad Cesar Vallejo; asimismo, la elaboración de los cuestionarios como el recojo de la información se realizaron con criterios y valores éticos, se mantuvo en reserva los nombres de los colaboradores jurisdiccionales, los cuestionarios se realizaron vía WhatsApp, correo electrónico y por llamada telefónica, asimismo se realizó formularios vía web utilizando la herramienta de Google forms, ya que muchos de los trabajadores jurisdiccionales de los juzgados de paz letrado por ahora y hasta que dure la emergencia sanitaria trabajan remotamente, esto debido a consecuencia de la pandemia que estamos atravesando por el Covid-19.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados estadísticos descriptivos

**Tabla 6**

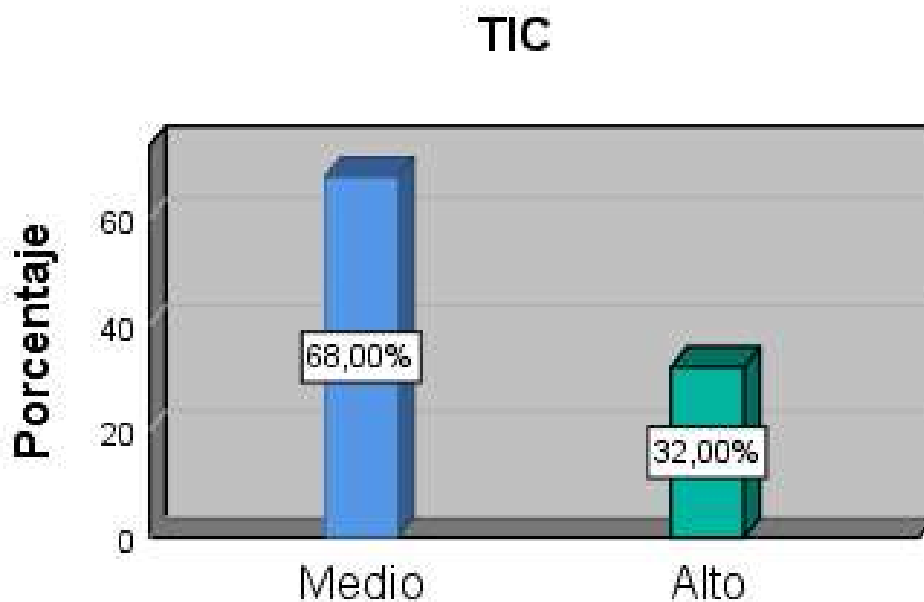
*TIC en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	68,0	68,0	68,0
	Alto	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

SPSS Statistic 26.0

**Figura 1**

*Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable TIC*



SPSS Statistic 26.0

En la tabla 6, figura 1, nos muestra el porcentaje que fue sometido la variable TIC mediante el software SPSS estadístico descriptivo de frecuencia, dando como resultado que el nivel medio tiene un porcentaje 68,00 %, mientras que el nivel alto

alcanza un 32,00 %, como resultado de 50 personas encuestados, mediante un cuestionario de 20 preguntas.

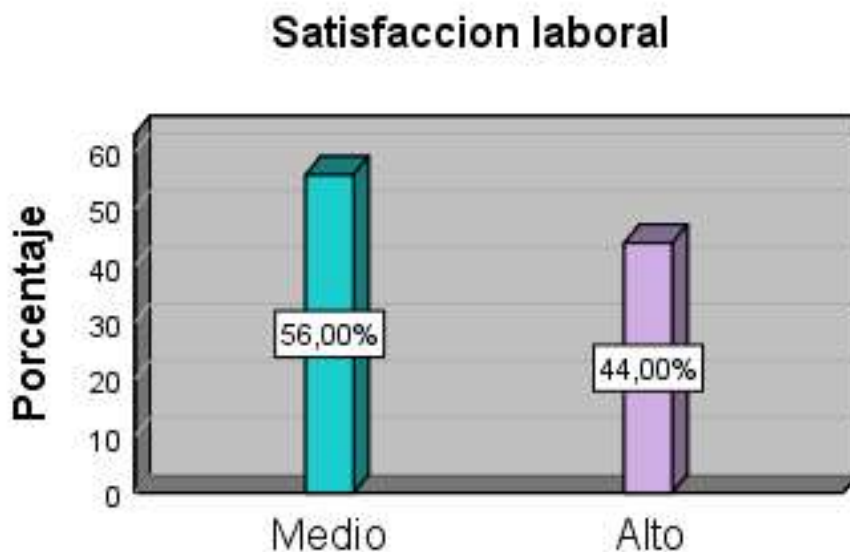
**Tabla 7**

*Satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020*

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	56,0	56,0	56,0
	Alto	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Gráfico de diagrama de frecuencia de la variable Satisfacción laboral*



Tal como se visualiza en la tabla 7, figura 2, nos muestra el resultado en porcentaje que fue sometido la variable satisfaccion laboral, resultado de 56,00 % pertenece al nivel medio, mientras que el 44 % pertenece al nivel alto.

## 4.2 Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.

$p > 0.05$ , aprueba la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

$p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) para aceptar la hipótesis alterna).

**Tabla 8**

*Correlación de hipótesis general TIC y satisfacción laboral.*

			TIC	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	TIC	Coefficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: SPSS Statistic 26.0.

El resultado del coeficiente estadístico de Rho de Spearman nos expresa relación alta, entre el uso de las TIC, y la satisfacción laboral, coeficiente de correlación  $r=0,773$ , y con un nivel de significancia de  $p=0,000$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre el uso de TIC y satisfacción laboral.

### Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso del hardware y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso del hardware y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020.

**Tabla 9***Correlación de hipótesis específica 1, hardware y satisfacción laboral*

			Hardware	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Hardware	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

El resultado de coeficiente de correlación  $r=0,435$ , mientras que el nivel de significancia de  $p=0,002$ . Por lo tanto, de acuerdo a la interpretación existe una relación positiva moderada entre la hipótesis específica 1, hardware y satisfacción laboral, se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ , y se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Existe relación entre el uso del Hardware y la satisfacción laboral.

**Hipótesis específica 2:**

$H_0$ : No existe relación entre el uso del software y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020.

$H_1$  existe relación entre el uso del software y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020.

**Tabla 10***Correlación de hipótesis específica 2, Software y satisfacción laboral*

			Software	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Software	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

En la tabla 10, el valor de correlación es alto entre la hipótesis específica 2 software y satisfacción laboral  $r= 0,702$ , el valor de la significancia bilateral  $p=0,000$ , quiere

decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre la hipótesis específica 2, uso del software y satisfacción laboral.

**Hipótesis específica 3:**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020.

**Tabla 11**

*Correlación de hipótesis específica 3, redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral*

			Redes de telecomunicaciones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Redes de telecomunicaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

El resultado mostrado en la tabla 11, existe una relación moderado entre la hipótesis específica 3, redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral,  $r=0,566$ , mientras que en la significancia  $p=0,000$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

El tema investigativo, estuvo basado en encontrar relación entre las TIC y satisfacción laboral, asimismo la relación entre sus hipótesis específicas, hardware, software, redes de telecomunicaciones.

La prueba de fiabilidad del instrumento se utilizó software SPSS Statistic 26.0, estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach, obteniendo para la primera variable TIC un porcentaje de 84%, y a su vez el porcentaje de la segunda variable satisfacción laboral fue 88%, mencionar también que se realizó la prueba descriptivo de frecuencia para validar el rango de escala de las variables, el cual arroja un resultado expresado en un porcentaje medio= 68%, alto=32% para la variable TIC, para la variable satisfacción laboral fue de medio=56 %, alto= 44 %.

El resultado que se realizó en la contrastación de hipótesis general entre la variable TIC y satisfacción laboral, mediante el estadístico Rho de Spearman=0,773, nos mostró que existe una relación alta entre estas dos variables con un grado de significancia de  $p=0,000$  donde  $p<0,05$ , determinando que se rechaza la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna.

En cuanto al resultado de la hipótesis específica 1 hardware se evidencio una correlación moderada donde  $r=0,435$ , de igual manera existe un grado de significancia de  $p=0,002$ , aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Por otro lado, la segunda hipótesis específica 2 software, el resultado de coeficiente de Rho de Spearman=0,702, nos indica que existe una relación alta, la significancia  $p=0,000$ , concluyendo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre el uso de software y satisfacción laboral.

En relación al coeficiente de Rho de Spearman es igual a  $r=0,566$ , y la significancia de  $p=0,000$ , interpretando los valores llegamos a la conclusión que existe una correlación moderada entre la hipótesis específica 3 redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral, asimismo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



Estos resultados obtenidos guardan relación con lo manifestado por Mechan (2020), que en su investigación denominado uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público, busca la relación existente entre estas dos variables, utilizo una población compuesta por 53 fiscales, utilizo un diseño no experimental, descriptivo correlacional, para aplicar la recolección de datos uso un cuestionario basado en encuestas, para sus resultados empleo el software SPSS estadístico, después de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson que dio como resultado 0,920, se concluyó que existe una relación alta entre estas dos variables, este estudio, respalda mi investigación ya que en la contrastación de hipótesis realizado en la investigación arroja una correlación alta en las variables TIC y satisfacción laboral.

De igual manera se comenta lo manifestado por Ramos (2019), en su tesis uso de las TIC y las competencias digitales en los docentes I.E. Ciro Alegría SJL, el objetivo del estudio fue encontrar la relación que existe con la variable TIC y competencias digitales, utilizo una población que estaba compuesta por 100 maestros, con un diseño no experimental y a su vez correlacional, en las contrastaciones de su hipótesis general realizados por la autora, aplicado por estadístico correlacional Rho de Spearman se obtuvo un resultado de  $r=0,310$ , y la significancia  $p=0,002$ , concluye que existe una correlación significativa y directa, en ese sentido se discrepa lo afirmado por Ramos, si bien es cierto aporta al presente trabajo de investigación en lo que se refiere a las correlaciones, sus resultados expresan una baja correlación en la hipótesis general que de acuerdo a la regla de amplitud de Rho Spearman expresa que de 2 a 4 es bajo.

Por otro lado se corrobora lo expuesto por Cabello (2018), quien busco encontrar en su investigación la relación entre las competencias TIC y gestión administrativa, en los trabajadores de la ONPE, su población estuvo constituido por 81 colaboradores de la institución antes mencionado, al realizar las correlaciones de la hipótesis, dio como resultado una correlación muy alta entre estas dos variables  $r=0,853$ , y con una significancia de 0,000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna planteado por el investigador, asimismo los resultados expresados en sus hipótesis específicas manifiesta correlaciones altas.

A su vez Ramos (2018), en su estudio de investigación uso de las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC), fue encontrar la relación con el proceso de enseñanza de un centro educativo en Colombia, su investigación tuvo una aplicación de tipo correlacional, no experimental, cuantitativo, utilizo muestra aleatoria, con una población de 86 profesores de la institución, el instrumento utilizado fue el cuestionario por medio de encuesta. Al ser sometido al análisis estadístico de Rho de Spearman la hipótesis general variable TIC y proceso de enseñanza, tuvo un valor de coeficiente de correlación  $r=0,812$ , esto se interpreta que existe una relación muy alta entres estas dos variables, asimismo el grado de significancia nos arroja  $p=0,000$ , quiere decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.  $H_0$ : No existe relación directa entre el uso de las TIC y el proceso de enseñanza.  $H_1$ : Existe relación directa entre el uso de las TIC y el proceso de enseñanza.

De acuerdo a lo expresado por Aquije (2017), en su estudio, fue encontrar la relación que existe con la variable TIC, y satisfacción laboral por parte de los trabajadores del Minagri, su investigación abordo aspectos referidos similar al enfoque de nuestra investigación, 40 individuos conformaron su población, utilizo un cuestionario con escala de Likert, el resultado de sus análisis que fueron sometidos las hipótesis, se evidencio que existe una relación alta entres sus variables objeto de estudio, con lo cual podemos decir que sus resultado de hipótesis general se relaciona con los resultado encontrados en la prueba de hipótesis de nuestro estudio, resultado de  $r=0,853$ , y a su vez una significancia  $p=0,000$ , en ese sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Farroñay y Ancaya (2016), afirmaron que existe una relación baja en su investigación denominada gestión administrativa y el conocimiento de las TIC en los docentes de primaria del colegio Innova Schools, su muestra poblacional fue de 155 profesores, el análisis de su hipótesis general fue  $r=0,335$ , mientras que el resultado de la significancia fue de  $p=0,000$ , concluyendo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, esta investigación tiene relación con nuestro tema ya que si bien es cierto los resultado de hipótesis reflejan una relación

baja, sin embargo la significancia encontrada nos permite aceptar la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazar las hipótesis nula  $H_0$

Por otro lado, se corrobora lo manifestado en las definiciones conceptuales que nos permite tener un respaldo a nuestra investigación, así lo expresado por Laudon y Laudon (2016), afirman que las TIC está conformado por un grupo de herramientas tecnológicas, basados en hardware, software, que de tal manera está vinculado al funcionamiento de la organización, toda esta articulación van a permitir lograr las metas trazadas por las organizaciones u instituciones

Asimismo Guzmán y Abreo (2017), expresaron que el teletrabajo es un mecanismo de contratación aprovechando las herramientas TIC, para ello se debe crear mecanismo y pautas por parte de la organizaciones para usar esta metodología, ya que hoy debido a la crisis sanitaria se viene realizando en nuestro país no en la forma que se debe, ya que muchos jefes piensan que controlando a cada momento al personal que realiza dicha forma de trabajo se lograra los objetivos, se deben adecuar mecanismos por parte del estado para el teletrabajo, esto nos demuestra una evidencia que el uso de las TIC en las organizaciones e instituciones es fundamental para el logro de metas.

Paucar y otros (2017), en el artículo de investigación, dirección y gestión estratégica de las TICs, los autores expresaron que mediante la aplicación y uso de las herramientas TIC's, se genera una nueva cultura en el aspecto organizativo de las organizaciones, incluso llegando a modificar las estructuras internas de estas, en ese sentido se corrobora lo expuesto por los autores, es decir mediante planes estratégicos y con procesos adecuados nos permitirá aprovechar las herramientas de las TIC.

Roblizo y Cózar (2015), manifestaron que las TIC, revolucionaron el mundo actual y social, que tiene una relación directa con los que haces de las actividades de los individuos, en ese sentido podemos decir que las TIC con el pasar de los años ha evolucionado tanto, tal es así que hoy en día una organización que no hace uso de ello, está sumergido en no tener competencia en lo que concierne a lo digital con otras organizaciones, sus procesos y resultados serían lentos, conduciría a la insatisfacción por parte de los integrantes que conforman la organización, es ese

sentido nos permite decir lo importante que es la capacitación y el uso de las TIC que deben tener los miembros o representantes que conforman una institución.

Ortega (2009), menciona que utilizando las TIC, se puede generar el alfabetismo digital, que contribuye al conocimiento, teniendo las herramientas necesarias y usándolas adecuadamente en la vida social, con ello podemos generar inclusión social en nuestro país, podemos generar puestos de trabajo, podemos interrelacionarnos con otras personas, ya que hoy en día a consecuencia del virus covid-19 los puestos laborales digitalmente tiene bastante demanda, se genera calidad de vida, este artículo tiene correlación con nuestro trabajo de investigación, existe personal de los juzgados de paz, que no tiene conocimiento de lo que es el alfabetismo digital.

Gargallo (2008), en su artículo de investigación coincide con algunas semejanzas en nuestra investigación, al concluir que para que una persona pueda tener satisfacción laboral, existe algunos aspectos saltantes como por ejemplo las condiciones físicas en el trabajo, características que fue abordado en las dimensiones de la variable satisfacción laboral, así como las retribuciones económicas.

A esto se corrobora lo mencionado por Morillo (2006), donde menciona que la satisfacción laboral tiene que ver desde la perspectiva que tiene el trabajador es decir situaciones favorables o desfavorables que pueden mermar o aumentar su capacidad productiva, esto tiene que ver con condiciones económicas, motivaciones, todas estas descripciones manifestadas en forma positiva van a generar que el trabajador pueda lograr el objetivo deseado por la organización.

Zhu y Smith (2019), manifestaron que, mediante el uso de las TIC, en forma virtual satisface laboralmente a los miembros de la organización, los jefes o altos directivos de las organizaciones deben masificar esta tendencia ya que mediante regulaciones o adecuaciones a sus políticas internas permitirá el logro de metas, asimismo permitirá que los gastos internos puedan reducirse sustancialmente, esto trae a colación que por la emergencia sanitaria que vivimos a raíz del covid-19, el trabajo remoto o virtual en los juzgados de paz letrado es una manera acertada, en

especial para aquellas personas considerados vulnerables, donde el uso de estas herramientas tecnológicas nos permitirá sacar provecho de ello.

Chaturvedi y Raavi (2018), en su artículo de investigación mencionaron que una de las principales características que tienen injerencia en la satisfacción del empleado son las remuneraciones, ascensos, empatía con los mismos compañeros, asimismo las condiciones laborales donde el trabajador pueda realizar sus actividades sin ningún inconveniente, este artículo se relaciona con nuestro estudio ya que la entidad debe proporcionar las herramientas necesarias para que el servidor jurisdiccional pueda desenvolverse laboralmente, así poder cumplir las metas trazadas como los objetivos planteados por parte de la institución.

En cuanto a las debilidades, obstáculos encontrados en la metodología a lo largo de la investigación fue las encuestas realizadas vía correo, WhatsApp a los trabajadores de los juzgados de paz letrado, en su mayoría realizan trabajos remotos, sin embargo, se logró el fin que se propuso que era determinar la relación de las variables TIC y satisfacción laboral. Podemos afirmar como consecuencia de los resultados de esta investigación, se pueda aportar para futuras investigaciones relacionados al tema de estudio, con la finalidad de que el uso de las TIC, puedan ser incorporados masivamente en las instituciones públicas, para un mejor desenvolvimiento de los servidores y así brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que el resultado de la hipótesis general muestra una relación alta positiva entre las variables uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020. El resultado estadístico que fueron sometidos ambas variables nos dio el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r=0,773$ , mientras el nivel de significancia dio un valor de  $p=0,000$ .

Segundo: Se concluye que existe una relación moderada en el resultado de la hipótesis específica 1, hardware, con la satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020, que dio como resultado  $r=0,435$ , asimismo el grado de significancia es de  $p= 0,002$ .

Tercero: Se concluye que se encontró una relación alta entre la hipótesis específica 2, software y la satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020, que mostro un valor de  $r=0,702$ , asimismo el resultado del nivel de significancia es  $p= 0,000$ .

Cuarto: Se concluye que existe una relación moderada entre la hipótesis específica 3, redes de telecomunicaciones y la satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020, el análisis al que fueron sometidos ambas variables nos muestra un resultado de  $r=0,556$ , mientras que el resultado del nivel de significancia es  $p=0,000$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima, habiéndose hallado en el presente estudio que existe relación entre la variable uso de TIC y satisfacción laboral, que el uso de las TIC, debe ser puesto en agenda como prioridad, asimismo la capacitación y masificación de herramientas tecnológicas hacia el personal jurisdiccional de los juzgados de paz letrado.

Segundo: Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima, la renovación periódica del parque informático de acuerdo al avance tecnológico, en los juzgados de paz letrado.

Tercero: Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima, mejorar la interconexión entre las estaciones de trabajo y los sistemas jurisdiccionales que existe en los juzgados de paz letrado, para que de esta manera los sistemas se ejecuten óptimamente, sea inalámbrico o cableado estructurado.

Cuarto: Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima, la implementación de las notificaciones electrónicas en todos los juzgados de paz letrado.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional Un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores.
- Aquije, Y. (2017). *Las tecnologías de información y comunicación y la satisfacción laboral en la Dirección de Estadística Agraria del MINAGRI*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5262/Aquije\\_TYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5262/Aquije_TYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armstrong, M., & TAYLOR, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Philadelphia .
- Asmat, N., Borja, C., Bernuy, L., Lizarzaburu, D., & Morillo, J. (2019). Estudio bibliométrico de la producción científica sobre TIC en Perú (2010-2017). *Propósitos y Representaciones*, 7(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a08v7n2.pdf>
- Atal, D., & Deryakulu, D. (2019). The effects of educational changes on the professional identities of information and communication technologies teachers. 9(3). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/334266333\\_The\\_effects\\_of\\_educational\\_changes\\_on\\_the\\_professional\\_identities\\_of\\_information\\_and\\_communication\\_technologies\\_teachers](https://www.researchgate.net/publication/334266333_The_effects_of_educational_changes_on_the_professional_identities_of_information_and_communication_technologies_teachers)
- Barrios, E. (30 de 11 de 2016). "La gente quiere un sistema de justicia confiable y honesto". Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/politica/justicia/gente-quiere-sistema-justicia-confiable-honesto-400411-noticia/?ref=ecr>
- Basri, W., & Alandejani, J. (2018). ICT Adoption Impact on Students' Academic Performance: Evidence from Saudi Universities. *Hindawi*, 2018. Obtenido de <https://www.hindawi.com/journals/edri/2018/1240197/#references>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Belloch, C. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje*. Obtenido de <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Bonilla, M. (2012). *NACIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES*. Tecnología de la información y comunicación - YOPAL. Obtenido de <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *revista de currículum y formación del profesorado*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cabello, E. (2018). *Las Competencias TICs y Gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales*, Lima, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21461>
- Cárdenas, R. (2018). *Tecnologías de Información y comunicación desde la virtualidad para la formación en investigación aplicada e innovación "caso semilleros de investigación en los programas tecnológicos Universidad de Caldas"*. *Hamut'ay*, 5(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6588186>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L., & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *Revista de Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC\\_Card](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37328/AC_Card)



- oza\_SMA-Hidalgo\_SLI-Pe%20c3%b1a\_RJ-Pulido\_JLA-Torres\_SCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (2 ed.). Madrid: Alianza Editorial.
- CEPAL. (2017). Plan de gobierno abierto. Obtenido de CEPAL: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf)
- Chaturvedi, M., & Raavi, S. (2018). A Study on Employee Job Satisfaction in Different Sectors. *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)*. Obtenido de <https://www.ijser.in/archives/v7i11/17011902.pdf>
- Chen, C. (2019). Qué son TIC (Tecnologías de la información y la comunicación). Significados. Obtenido de <https://www.significados.com/tic/>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid.
- Chirinos, C. (s.f.). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen cas de la sede principal de la corte superior de justicia de Huaura, 2019*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS%20CARMEN%20CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *ZER - Revista de Estudios de Comunicación*, 14(27). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3228178>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México .
- Cruz, V., & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4). doi:<https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16151>
- Dörendahl, J., Niepel, C., & Greiff, S. (2020). Actually Getting Some Satisfaction on the Job: Need–Supply Fit of Fundamental Motives at Work. *Frontiers in Psychology*. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01740>
- Duche, A., & Ames, R. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en tres universidades de Region Arequipa. Obtenido de <http://congreso.pucp.edu.pe/ciencias-gestion/wp-content/uploads/sites/54/2019/02/Satisfacci%C3%B3n-laboral-y-compromiso-institucional-en-tres-universidades-de-la-Regi%C3%B3n-Arequipa.pdf>
- El Peruano. (09 de 01 de 2013). *NORMAS LEGALES*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Espinoza, N. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad

- Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11584/Espinoza\\_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11584/Espinoza_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Farroñay, P., & Ancaya, M. (2016). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONOCIMIENTO DE LAS TIC EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS INNOVA SCHOOLS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO Y ATE. *Hamut'ay*, 3(1). Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/998/955>
- García, d. (Julio de 2010). SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Organizaciones Comportamiento, estructura y procesos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gil, F. (29 de 04 de 2019). Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Gomez, S. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México.
- Grande, M., Cañón, R., & Cantón, I. (2016). TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN: EVOLUCION DEL CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS. *Revista Internacional de Investigacion E Innovacion Educativa*. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>
- Guzmán, A., & Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *FÓRUM EMPRESARIAL*, 22(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/631/63154910002.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: McGRAW-HILL.
- Huapaya, K., Noé, M., & Gonzales, D. (2016). ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE CHIMBOTE. *Colegio de Psicólogos del Perú*, 6(2). Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37263/AC\\_Huapaya\\_IK-No%C3%A9\\_GM-Gonzales\\_RD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37263/AC_Huapaya_IK-No%C3%A9_GM-Gonzales_RD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hueso, a., & Cascant, J. (2012). *Metodología y Técnicas cuantitativas de investigación*. València-España: Universidad Politécnica de València.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. Mexico: Pearson Educación.
- Lee, X., Yang, B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16752019028.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona-España.
- Mason, C., & Griffin, M. (2002). Group task Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33(3). Obtenido de

- [https://www.researchgate.net/publication/27480113\\_Group\\_Task\\_Satisfaction\\_Applying\\_the\\_Construct\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_to\\_Groups](https://www.researchgate.net/publication/27480113_Group_Task_Satisfaction_Applying_the_Construct_of_Job_Satisfaction_to_Groups)
- Mechán, I. d. (2020). Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43497/Mech%C3%A1n\\_AIDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43497/Mech%C3%A1n_AIDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meier, L., & Spector, P. (2015). Job Satisfaction. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/319576474\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/319576474_Job_Satisfaction)
- Melo, M. (2018). La integración de las TIC como vía para optimizar el proceso enseñanza-aprendizaje en la educación superior en Colombia. (tesis doctoral). Universidad de Alicante, Alicante-España. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/80508/1/tesis\\_myriam\\_melo\\_hernandez.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/80508/1/tesis_myriam_melo_hernandez.pdf)
- Mendoza, H. (2019). Satisfacción laboral y la motivación del personal administrativo de la Escuela Superior de Guerra del Ejército del Perú, 2017. (Tesis de Maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3884/TM%20AD-Ad%204770%20M1%20-%20Mendoza%20Lopez%20Henry%20Valentin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo. Revista Universitaria de Investigación, 7(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Machala- Ecuador: UTMACH.
- O'BRIEN, J., & MARAKAS, G. (2006). SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL. Mexico: McGRAW-HILL.
- OEA. (2010). What is e-Government? Obtenido de Organization of American States: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%ABlicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx?language=en-us>
- Ortega, I. (2009). LA ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA. Revista Electrónica Teoría de la Educación., 10(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201017352003.pdf>
- Oz, E. (2008). Administración de los Sistemas de Información. Mexico: Cengage Learning.
- Paucar, L., Morales, J., & Altamirano, S. (2017). Dirección y gestión estratégica de las TICs. 3(4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325486>
- Payal, & Kumar, V. (2018). LEARNING WITH ICT: USE & BARRIERS FROM TEACHERS' PERCEPTIONS. International Journal of Recent Scientific Research. Obtenido de <https://www.recentscientific.com/sites/default/files/9815-A-2018.pdf>

- Pazmiño, C., Serrano, A., & González, M. (2020). Las Tics como herramienta para la gestión de riesgos. *RECIMUNDO*, 4(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402286>
- Quispe, R., & Paucar, S. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Revista de Investigación*, 10(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467662252006/html/index.html>
- Ramos, N. (2018). Uso de las TIC y proceso de enseñanza en la en la institución educativa número dos en Maicao – la Guajira – Colombia, 2015. (Tesis de Maestría). Norbert Wiener, Lima-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1437/MAESTRO%20-%20%20Ramos%20Van-Grieken%2c%20Neyra%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, R. (2019). Uso de las TIC y competencias digitales en docentes de la I.E “Ciro Alegría” S.J.L 2019. ( Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39342?show=full>
- Redacción . (14 de 05 de 2020). La satisfacción laboral cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea. Obtenido de Murcia: <https://murciadiario.com/art/15380/la-satisfaccion-laboral-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Roblizo, M., & Cózar, R. (2015). USOS Y COMPETENCIAS EN TIC EN LOS FUTUROS MAESTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA: HACIA UNA ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA REAL PARA DOCENTES. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180002.pdf>
- Sanchez, G., & Garcia, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. 22(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- SÁNCHEZ, M., SÁNCHEZ, P., CRUZ, M., & SÁNCHEZ, F. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5). Obtenido de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902014000500537](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000500537)
- Sunkel, G., Trucco, D., & Espejo, A. (2013). LA INTEGRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES EN LAS ESCUELAS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Obtenido de CEPAL: [http://boletines.prisadigital.com/Integracion\\_tecnologias\\_WEB.pdf](http://boletines.prisadigital.com/Integracion_tecnologias_WEB.pdf)
- Union Europea. (s.f.). *Information and Communication Technologies*. Obtenido de Horizon 2020: <https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/h2020-section/information-and-communication-technologies#Article>
- Valverde, G. (2019). Satisfacción laboral y su relación con la productividad en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas en el año 2017. ( Tesis de Maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3842/TM%20AD->

- Gp%204759%20V1%20-%20Valverde%20Mamani%20Grecia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Lima.
- Vargas, T., Vizzuet, V., Montiel, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. 9(13). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331250139\\_La\\_satisfaccion\\_labora\\_l\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_productividad](https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_labora_l_y_su_influencia_en_la_productividad)
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. México.
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33(2). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/200130344\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Psychological\\_Well-Being\\_as\\_Nonadditive\\_Predictors\\_of\\_Workplace\\_Turnover](https://www.researchgate.net/publication/200130344_Job_Satisfaction_and_Psychological_Well-Being_as_Nonadditive_Predictors_of_Workplace_Turnover)
- Zaldúa, A. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>
- Zhu, Y., & Smith, S. (2019). Information and Communication Technology Support for Contextualization, Polychronic Values, and Job Satisfaction: Evidence From Virtual Teams. *International Journal of Business Communication*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331384727\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technology\\_Support\\_for\\_Contextualization\\_Polychronic\\_Values\\_and\\_Job\\_Satisfaction\\_Evidence\\_From\\_Virtual\\_Teams](https://www.researchgate.net/publication/331384727_Information_and_Communication_Technology_Support_for_Contextualization_Polychronic_Values_and_Job_Satisfaction_Evidence_From_Virtual_Teams)
- Ziamba, E. (2017). The ICT adoption in enterprises in the context of the sustainable information society. *Annals of Computer Science and Information Systems*, 11. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320013526\\_The\\_ICT\\_adoption\\_in](https://www.researchgate.net/publication/320013526_The_ICT_adoption_in)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
TIC	O'Brien & Marakas (2006), mencionaron como un conjunto y diversidad de componentes para que un sistema de información entre en funcionamiento, entre ellos mencionamos: tecnología informática de hardware, software, redes de telecomunicaciones, administración de recurso de datos	El instrumento que medirá las TIC es la escala de Likert, con un cuestionario elaborado por 20 preguntas.	Hardware	Estaciones de trabajo, dispositivos físicos	1-5	(1) muy en desacuerdo	Bajo 20-46
			Software	Aplicaciones Informáticas	6-15	(2) en desacuerdo	Medio 47-73
			Redes de telecomunicaciones	Conectividad	16-20	(3) ni de acuerdo/ni en desacuerdo	Alto 74-100
						(4) de acuerdo	
						(5) muy de acuerdo	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<b>Satisfacción laboral</b>	Robbins & Coulter (2010), definieron que la satisfacción laboral es la actitud positiva y negativa que presenta una persona hacia su trabajo,	El instrumento que medirá la satisfacción laboral es la escala de Likert, con un cuestionario elaborado por 20 preguntas	Trabajo desafiante	Habilidades y aptitudes	1-5	(1) muy en desacuerdo	
			Recompensa justa	Salarios y ascensos	6-10	(2) en desacuerdo	Bajo 20-46
			Condiciones laborales	Espacios físicos	11-15	(3) ni de acuerdo/ni en desacuerdo	Medio 47-73
			Relaciones interpersonales	Clima laboral	16-20	(4) de acuerdo	Alto 74-100
						(5) muy de acuerdo	



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020

Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variable TIC				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p>¿Qué relación existe entre el uso de las TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p>	<p>Existe relación significativa entre el uso de las TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1</p>	Hardware	Estaciones de trabajo Dispositivos periféricos	1-5	(1) muy en desacuerdo	Bajo 20-46
			Software	Aplicaciones Informáticas	6-15	(2) en desacuerdo	Medio 46-73
			Redes de telecomunicaciones	conectividad	16-20	(3) ni de acuerdo/ni en desacuerdo	Alto 74-100
<p>¿Qué relación existe entre el uso de hardware y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte superior de Justicia de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 2</p>	<p>Determinar la relación que existe entre e uso del hardware y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico 2</p>	<p>Existe relación significativa entre el uso del hardware y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2</p>				(4) de acuerdo	
<p>¿Qué relación existe entre el uso del software y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020?</p> <p>Problema específico 3</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el uso del software y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.</p> <p>Objetivo específico</p>	<p>Existe relación significativa entre el uso del software y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020</p> <p>Hipótesis específica 3</p>				(5)muy de acuerdo	
<p>¿Qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020?</p>	<p>Determinar relación que existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020</p>	<p>Existe relación significativa entre el uso de redes de telecomunicaciones y satisfacción laboral en los juzgados paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020</p>					
			Variable satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Trabajo desafiante	Habilidades y aptitudes	1-5	(1) muy en desacuerdo	Bajo 20-46
			Recompensa justa	Salarios y ascensos	6-10	(2) en desacuerdo	Medio 47-73
			Condiciones laborales	Espacios físicos	11-15	(3) ni de acuerdo/ni en	Alto 74-100
			Relaciones interpersonales	Clima laboral	16-20	desacuerdo (4) de acuerdo (5)muy de acuerdo	

## ANEXO 2

---

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### **Encuesta: Uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020.**

Distinguidos doctores me dirijo a ustedes para solicitarles tengan a bien responder el siguiente cuestionario anónimo, con la finalidad de recopilar y procesar información, para establecer la relación que existe entre el uso de TIC (Tecnologías de la información y comunicación) y satisfacción laboral, de acuerdo a su apreciación.

Indicaciones: Marque el número al que corresponda su respuesta

Muy en desacuerdo	desacuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

#### **Variable 1: uso de TIC**

##### **Dimensión: Hardware**

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Estación de trabajo, dispositivos periféricos</b>						
1	Disponer de una Estación de Trabajo es primordial para el desempeño cotidiano en las funciones asignadas.					
2	Es importante el uso de una unidad de almacenamiento como USB o MEMORIA EXTERNA para realizar copias de información para su resguardo.					
3	El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo se debe realizar por lo menos una vez al año.					
4	La institución promueve el uso de las TIC.					
5	Considera que la Estación de Trabajo asignada a su persona es moderna.					

### Dimensión: Software

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Aplicaciones Informáticas.</b>						
6	Es importante para las funciones asignadas el uso de utilitarios para comprimir archivos como el 7 Zip, winrar, etc.					
7	El sistema de notificación electrónica es fundamental para las notificaciones judiciales.					
8	El uso de las herramientas de ofimática como Word es imprescindible para el desempeño de las funciones asignadas					
9	Es necesario la capacitación en el uso de las aplicaciones de los sistemas judiciales, así como las herramientas del office.					
10	Es muy importante cambiar la clave de accesos a los sistemas constantemente.					
11	La información almacenada en la Estación de Trabajo es seguro.					
12	La alfabetización digital genera habilidades, aptitudes para un mejor desenvolvimiento en las actividades laborales.					
13	El sistema integrado judicial, (SIJ) es rápido, seguro y fiable.					
14	El módulo de atención al usuario (MAU), beneficia al usuario final.					
15	La instalación de antivirus es necesario para la protección de los sistemas operativos y sistemas.					

### Dimensión: Redes de Telecomunicaciones

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Conectividad</b>						
16	La red inalámbrica instalado en su sede es rápida.					
17	Considera que el acceso a internet debe ser libre para realizar consultas a cualquier página web.					
18	La conexión remota para solicitar soporte técnico es importante.					
19	El correo institucional es importante para comunicarse con las diferentes áreas.					
20	Las TIC permiten compartir información desde cualquier ubicación geográfica.					

## Variable 2: Satisfacción laboral

### Dimensión: Trabajo desafiante

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Habilidades, aptitudes</b>						
1	El trabajo que realiza es satisfactorio					
2	Mediante el uso de las TIC, puede tener un puesto de trabajo que demuestre sus habilidades					
3	Las TIC permite realizar un trabajo eficiente					
4	El tipo de trabajo que realiza corresponde a su perfil					
5	Los trabajos exigentes donde puede demostrar su capacidad es importante					

### Dimensión: Recompensa justa

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Salarios, ascensos</b>						
6	Considera que el ascenso a otros puestos de trabajo es requisito tener conocimiento sobre las TIC.					
7	El perfil laboral de cada trabajador está sincerado.					
8	Su remuneración actual está de acuerdo a su perfil laboral.					
9	La institución debería brindar oportunidades para crecer laboralmente.					
10	Mi superior inmediato debería preocuparse para que el personal a cargo reciba capacitaciones relacionados al manejo de aplicaciones que utiliza la institución.					

### Dimensión: condiciones laborales

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Espacios físicos</b>						
11	El ambiente donde realiza sus funciones es apropiado					
12	El escritorio, sillas, muebles, son ergonómicos para el desenvolvimiento de sus actividades.					
13	Los equipos informáticos disponibles cumplen con los requisitos de acuerdo a sus necesidades.					

14	La oficina tiene una iluminación adecuado para el trabajo.					
15	El trabajador dispone de útiles oficina para sus actividades.					

**Dimensión: relaciones interpersonales.**

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Clima laboral</b>						
16	Se fomenta el trabajo en equipo.					
17	Los compañeros siempre están dispuestos a compartir la información requerida.					
18	El personal generalmente se interrelaciona con sus compañeros.					
19	generalmente el personal está dispuesto a ayudar cuando se necesita.					
20	La institución fomenta actividades para tener un buen clima laboral estable.					

## ANEXO 3

---

### PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE TIC

Personas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
7	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
8	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
10	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	1	4	5	4
11	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4
12	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	2	4	3	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
14	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3
15	5	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	3	1	4	1	4	5	5

### VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Personas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3
8	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	2	3	5	5	4	5	2
10	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
14	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
15	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

## ANEXO 4

### RESULTADOS DE ENCUESTAS DE LA VARIABLE TIC

Encuestados	Variable TIC																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	4	4
2	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	1	3	1	2	4	1	4	4	4	3
5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	1	4	3	4	5
6	5	4	5	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	1	5	1	3	4	5	4
7	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	2	4	4	4	4
8	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	3	4	4
9	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	2	5	4	5	3
10	5	5	5	2	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5
11	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	2	4	4	5	4
12	5	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	1	1	4	2	5	4	4	4
13	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3
15	5	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	1	4	3	3	4
16	5	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	1	4	4	4	4
17	3	3	4	2	2	5	5	5	5	5	2	3	2	2	4	1	5	3	3	3
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	4	3	3	3
19	5	5	5	3	1	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	1	4	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	4	1	3	3	3	3
22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	1	4	3	3	3
23	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	1	3	4	4	5
24	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	4	4	4
25	5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3
26	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	1	4	5	4	4
27	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4
28	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	5	5
29	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4
30	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	1	1	5	2	3	3	3	3
31	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	5	1	3	3	3	3
32	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	3	5	5	5
34	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	1	2	3	3	3
36	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	1	4	3	3	3
37	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	1	1	4	1	3	4	3	4

38	4	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	4	3	3	3
39	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4
40	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	2	5	5	5	5
41	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	2	4	5	5	5
42	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	4	4	4	4
43	4	3	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	1	1	4	1	3	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	4	4	4	3
45	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	5	4	4	4
46	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4
47	5	5	5	3	2	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	1	5	5	5	4
48	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4
49	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	5	2	2	5	2	5	5	5	5
50	5	5	5	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	1	4	4	4	5

## RESULTADOS DE ENCUESTAS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	5	5	4	1	1	4	4	2	1	1	5	2	3	3	2	2	1
2	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1
5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	4	3	3	1	4	4	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	5	3	5	3
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	3	1	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
13	4	4	4	5	4	5	4	2	4	3	4	2	2	2	1	3	4	4	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	3	4	4	5	4	3	2	4	5	1	1	2	2	2	2	4	3	4	1
16	5	4	5	5	5	3	1	1	5	5	1	1	5	3	3	4	5	5	5	1
17	5	3	2	5	3	4	4	4	4	3	1	1	1	3	1	4	5	5	5	1
18	5	5	4	1	4	3	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1
19	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	1	1	3	3	3	4	3	5	5	2
20	5	5	5	5	5	3	3	2	4	5	1	1	4	1	3	5	5	5	5	3
21	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	2	2	1	4	2	1	1	2	2
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	1	1	4	5	3	2	2	1	2	4	4	4	4	2
24	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	1	4	4	2	5	4	4	4	1
25	2	4	4	1	5	5	1	2	4	5	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3



28	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	1	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2
30	5	4	4	4	4	2	2	1	4	4	1	3	2	4	2	4	4	4	3	1
31	5	5	5	3	3	5	4	1	5	4	4	2	3	3	1	3	2	3	4	1
32	5	4	4	2	5	5	2	2	5	5	3	2	3	2	4	2	5	4	5	2
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	3	4	4	4	2
34	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
36	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	3	1	3	4	2	4	4	4	4	2
37	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1
38	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
40	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	1	2	2	5	5	5	5	5
41	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	2
43	4	4	4	4	5	3	1	3	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
44	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	3
45	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4
47	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3
48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	5	5	5	3	3

## ANEXO 5

### VALIDACIONES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL USO DE TIC**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN Hardware</b>							
1	Disponer de una Estación de Trabajo es primordial para el desempeño cotidiano en las funciones asignadas.	X		X		X	
2	Es importante el uso de una unidad de almacenamiento como USB o MEMORIA EXTERNA para realizar copias de información para su resguardo.	X		X		X	
3	El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo se debe realizar por lo menos una vez al año.	X		X		X	
4	La institución promueve el uso de las TIC.	X		X		X	
5	Considera que la Estación de Trabajo asignada a su persona es moderna.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN Software</b>							
6	Es importante para las funciones asignadas el uso de utilitarios para comprimir archivos como el 7 Zip, winrar, etc.	X		X		X	
7	El sistema de notificación electrónica es fundamental para las notificaciones judiciales.	X		X		X	
8	El uso de las herramientas de ofimática como Word es imprescindible para el desempeño de las funciones asignadas	X		X		X	
9	Es necesario la capacitación en el uso de las aplicaciones de los sistemas judiciales, así como las herramientas del office.	X		X		X	
10	Es muy importante cambiar la clave de accesos a los sistemas constantemente.	X		X		X	
11	La información almacenada en la Estación de Trabajo es seguro.	X		X		X	
12	La alfabetización digital genera habilidades, aptitudes para un mejor desenvolvimiento en las actividades laborales.	X		X		X	
13	El sistema integrado judicial, (SIJ) es rápido, seguro y fiable.	X		X		X	
14	El módulo de atención al usuario (MAU), beneficia al usuario final.	X		X		X	
15	La instalación de antivirus es necesario para la protección de los sistemas operativos y sistemas.	X		X		X	

DIMENSIÓN Conectividad		Si	No	Si	No	Si	No
16	La red inalámbrica instalado en su sede es rápida.	X		X		X	
17	Considera que el acceso a internet debe ser libre para realizar consultas a cualquier página web.	X		X		X	
18	La conexión remota para solicitar soporte técnico es importante.	X		X		X	
19	El correo institucional es importante para comunicarse con las diferentes áreas.	X		X		X	
20	Las TIC permiten compartir información desde cualquier ubicación geográfica.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez validador, D<sup>o</sup> Mg: Dr. Susana Tardes Ferrer DNI: 07015123  
 Experiencia del validador: Asesoría de Asesoración

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o documento específico del contrato.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende con claridad alguna el enunciado del ítem, su contenido, extensión y alcance.  
 Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.  
24 de 10 del 2020

  
 Firma del Expediente Informante.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN: Trabajo desafiante</b>						
1	El trabajo que realiza es satisfactorio.	X		X		X	
2	Mediante el uso de las TIC, puede tener un puesto de trabajo que demuestre sus habilidades.	X		X		X	
3	Las TIC permite realizar un trabajo eficiente.	X		X		X	
4	El tipo de trabajo que realiza corresponde a su perfil.	X		X		X	
5	Los trabajos exigentes donde puede demostrar su capacidad es importante.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: Recompensa justa</b>						
6	Considera que el ascenso a otros puestos de trabajo es requisito tener conocimiento sobre las TIC.	X		X		X	
7	El perfil laboral de cada trabajador está sincerado.	X		X		X	
8	Su remuneración actual está de acuerdo a su perfil laboral.	X		X		X	
9	La institución debería brindar oportunidades para crecer laboralmente.	X		X		X	
10	Mi superior inmediato debería preocuparse para que el personal a cargo recibe capacitaciones relacionados al manejo de aplicaciones que utiliza la institución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: Condiciones laborales</b>						
11	El ambiente donde realiza sus funciones es apropiado.	X		X		X	
12	El escritorio, sillas, muebles, son ergonómicos para el desenvolvimiento de sus actividades.	X		X		X	
13	Los equipos informáticos disponibles cumplen con los requisitos de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X	
14	La oficina tiene una iluminación adecuado para el trabajo.	X		X		X	
15	El trabajador dispone de útiles oficina para sus actividades.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales.</b>						
16	Se fomenta el trabajo en equipo.	X		X		X	

17	Los compañeros siempre están dispuestos a compartir la información requerida.	X		X		X	
18	El personal generalmente se interrelaciona con sus compañeros.	X				X	
19	generalmente el personal está dispuesto a ayudar cuando se necesita.	X		X		X	
20	La institución fomenta actividades para tener un buen clima laboral estable.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. RODRIGO TORRES GARCIA DNI: 87015123

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entendió sin dificultad alguno el contenido del ítem, en términos de su estructura y diseño.

\*Nota: Suficiencia se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 10 del 2020

  
Firma del Experto Informante.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL USO DE TIC

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		-
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN Hardware</b>								
1	Disponer de una Estación de Trabajo es primordial para el desempeño cotidiano en las funciones asignadas.	x		x		x		
2	Es importante el uso de una unidad de almacenamiento como USB o MEMORIA EXTERNA para realizar copias de información para su resguardo.	x		x		x		
3	El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo se debe realizar por lo menos una vez al año.	x		x		x		
4	La institución promueve el uso de las TIC.	x		x		x		
5	Considera que la Estación de Trabajo asignada a su persona es moderna.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN Software</b>								
6	Es importante para las funciones asignadas el uso de utilitarios para comprimir archivos como el 7 Zip, winrar, etc.	x		x		x		
7	El sistema de notificación electrónica es fundamental para las notificaciones judiciales.	x		x		x		
8	El uso de las herramientas de ofimática como Word es imprescindible para el desempeño de las funciones asignadas.	x		x		x		
9	Es necesario la capacitación en el uso de las aplicaciones de los sistemas judiciales, así como las herramientas del office.	x		x		x		
10	Es muy importante cambiar la clave de accesos a los sistemas constantemente.	x		x		x		
11	La información almacenada en la Estación de Trabajo es seguro.	x		x		x		
12	La alfabetización digital genera habilidades, aptitudes para un mejor desenvolvimiento en las actividades laborales.	x		x		x		
13	El sistema integrado judicial, (SIJ) es rápido, seguro y fiable.	x		x		x		
14	El módulo de atención al usuario (MAU), beneficia al usuario final.	x		x		x		
15	La instalación de antivirus es necesario para la protección de los sistemas operativos y sistemas.	x		x		x		

DIMENSIÓN Conectividad		Si	No	Si	No	Si	No
16	La red inalámbrica instalado en su sede es rápida.	X		X		X	
17	Considera que el acceso a internet debe ser libre para realizar consultas a cualquier página web.	X		X		X	
18	La conexión remota para solicitar soporte técnico es importante.	X		X		X	
19	El correo institucional es importante para comunicarse con las diferentes áreas.	X		X		X	
20	Las TIC permiten compartir información desde cualquier ubicación geográfica.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicarle después de corregir  No aplicable

Apellido y nombre del juez validador, Dr / Mg: ARA MARIANA REEDMEZC NIKKAI  
 DNI: 23221871

Especialidad del validador: ABA, EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto/ámbito/ dimensión.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en términos, vocablo y diseño.

<sup>4</sup> Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 10 del 2020

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN: Trabajo desafiante</b>							
1	El trabajo que realiza es satisfactorio.	X		X		X	
2	Mediante el uso de las TIC, puede tener un puesto de trabajo que demuestre sus habilidades.	X		X		X	
3	Las TIC permite realizar un trabajo eficiente.	X		X		X	
4	El tipo de trabajo que realiza corresponde a su perfil.	X		X		X	
5	Los trabajos exigentes donde puede demostrar su capacidad es importante.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: Recompensa justa</b>		Si	No	Si	No	Si	No
6	Considera que el ascenso a otros puestos de trabajo es requisito tener conocimiento sobre las TIC.	X		X		X	
7	El perfil laboral de cada trabajador está sincerado.	X		X		X	
8	Su remuneración actual está de acuerdo a su perfil laboral.	X		X		X	
9	La institución debería brindar oportunidades para crecer laboralmente.	X		X		X	
10	Mi superior inmediato debería preocuparse para que el personal a cargo reciba capacitaciones relacionados al manejo de aplicaciones que utiliza la institución.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: Condiciones laborales</b>		Si	No	Si	No	Si	No
11	El ambiente donde realiza sus funciones es apropiado.	X		X		X	
12	El escritorio, sillas, muebles, son ergonómicos para el desenvolvimiento de sus actividades.	X		X		X	
13	Los equipos informáticos disponibles cumplen con los requisitos de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X	
14	La oficina tiene una iluminación adecuado para el trabajo.	X		X		X	
15	El trabajador dispone de útiles oficina para sus actividades.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales.</b>		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se fomenta el trabajo en equipo.	X		X		X	



17	Los compañeros siempre están dispuestos a compartir la información requerida.	X		X		X	
18	El personal generalmente se interrelaciona con sus compañeros.	X				X	
19	generalmente el personal está dispuesto a ayudar cuando se necesita.	X		X		X	
20	La Institución fomenta actividades para tener un buen clima laboral estable.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENCIA

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

Apellido y nombre del juez validador, Dr. Mg. Dña. MARGARITA BETANCOUR NORA

DNI: 2271837

Especialidad del validador: EPS. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

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

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

..... 28 ..... de 10 ..... del 20 20

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL USO DE TIC

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN Hardware</b>							
1.	Disponer de una Estación de Trabajo es primordial para el desempeño cotidiano en las funciones asignadas.	X		X		X	
2.	Es importante el uso de una unidad de almacenamiento como USB o MEMORIA EXTERNA para realizar copias de información para su resguardo.	X		X		X	
3.	El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo se debe realizar por lo menos una vez al año.	X		X		X	
4.	La institución promueve el uso de las TIC.	X		X		X	
5.	Considera que la Estación de Trabajo asignada a su persona es moderna.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN Software</b>							
6.	Es importante para las funciones asignadas el uso de utilitarios para comprimir archivos como el 7 Zip, winrar, etc.	X		X		X	
7.	El sistema de notificación electrónica es fundamental para las notificaciones judiciales.	X		X		X	
8.	El uso de las herramientas de ofimática como Word es imprescindible para el desempeño de las funciones asignadas	X		X		X	
9.	Es necesario la capacitación en el uso de las aplicaciones de los sistemas judiciales, así como las herramientas del office.	X		X		X	
10.	Es muy importante cambiar la clave de accesos a los sistemas constantemente.	X		X		X	
11.	La información almacenada en la Estación de Trabajo es seguro.	X		X		X	
12.	La alfabetización digital genera habilidades, aptitudes para un mejor desenvolvimiento en las actividades laborales.	X		X		X	
13.	El sistema integrado judicial, (SIJ) es rápido, seguro y fiable.	X		X		X	
14.	El módulo de atención al usuario (MAU), beneficia al usuario final.	X		X		X	
15.	La instalación de antivirus es necesario para la protección de los sistemas operativos y sistemas.	X		X		X	

DIMENSIÓN Conectividad		Si	No	Si	No	Si	No
16	La red inalámbrica instalado en su sede es rápida.	X		X		X	
17	Considera que el acceso a internet debe ser libre para realizar consultas a cualquier página web.	X		X		X	
18	La conexión remota para solicitar soporte técnico es importante.	X		X		X	
19	El correo institucional es importante para comunicarse con las diferentes áreas.	X		X		X	
20	Las TIC permiten compartir información desde cualquier ubicación geográfica.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aprobable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. DR. MENACHE RIVERA ALEJANDRO DNI: 32403434

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

28 de 10 del 2020

\*Veracidad: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Cantidad: Se establece un número que representa el número de ítems, en orden, exacto y directo.

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando la ítem alcanza los valores por medir la dimensión.

  
**DR. MENACHE RIVERA ALEJANDRO**  
 JUEZ VALIDADOR  
 Firmado por el Jefe de la Oficina de Evaluación y Seguimiento de la Calidad Educativa



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN: Trabajo desafiante</b>						
1	El trabajo que realiza es satisfactorio.	X		X		X	
2	Mediante el uso de las TIC, puede tener un puesto de trabajo que demuestre sus habilidades.	X		X		X	
3	Las TIC permite realizar un trabajo eficiente.	X		X		X	
4	El tipo de trabajo que realiza corresponde a su perfil.	X		X		X	
5	Los trabajos exigentes donde puede demostrar su capacidad es importante.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: Recompensa justa</b>						
6	Considera que el ascenso a otros puestos de trabajo es requisito tener conocimiento sobre las TIC.	X		X		X	
7	El perfil laboral de cada trabajador está sincerado.	X		X		X	
8	Su remuneración actual está de acuerdo a su perfil laboral.	X		X		X	
9	La institución debería brindar oportunidades para crecer laboralmente.	X		X		X	
10	Mi superior inmediato debería preocuparse para que el personal a cargo reciba capacitaciones relacionados al manejo de aplicaciones que utiliza la institución.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: Condiciones laborales</b>						
11	El ambiente donde realiza sus funciones es apropiado.	X		X		X	
12	El escritorio, sillas, muebles, son ergonómicos para el desenvolvimiento de sus actividades.	X		X		X	
13	Los equipos informáticos disponibles cumplen con los requisitos de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X	
14	La oficina tiene una iluminación adecuado para el trabajo.	X		X		X	
15	El trabajador dispone de útiles oficina para sus actividades.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales.</b>						
16	Se fomenta el trabajo en equipo.	X		X		X	
17	Los compañeros siempre están dispuestos a compartir la información requerida.	X		X		X	

18	El personal generalmente se interrelaciona con sus compañeros.	X			X	
19	generalmente el personal está dispuesto a ayudar cuando se necesita.	X	X		X	
20	La institución fomenta actividades para tener un buen clima laboral estable.	X	X		X	

Observaciones (preclear si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombre del juez validador. Dr Mg: DR. MENACHE RIVERA ALEJANDRO DNI: 32403439

Especialidad del validador: INSTR. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

29 de 10 del 2016

Particular: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 Observador: El ítem es apropiado para representar al componente o  
 elemento específico del constructo.  
 Claridad: Su enunciado de finalidad sigue el estándar del ítem, se  
 concibe, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados  
 son suficientes para medir a constructo.

  
**SUFICIENCIA**  
 DEL JUEZ VALIDADOR  
 Firmado en San Juan el 29 de 10 del 2016