



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los  
Juzgados Civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Rodríguez Lucas, Fabiola (ORCID:0000-0002-5065-6089)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID:0000-0003-0976-4974)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del territorio

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico a mi familia, en agradecimiento de su apoyo y comprensión, pues sólo así he logrado alcanzar los objetivos personales propuestos.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que me han ayudado de forma incondicional y desinteresada, en especial a mi asesor y área administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, por su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de Contenido

	Página
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización .....	18
3.3 Población, muestra y muestreo .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA .....	41
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	54

## Índice de tablas

	Página
<b>Tabla 1:</b> Satisfacción laboral de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.....	23
<b>Tabla 2:</b> Productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021 .....	23
<b>Tabla 3:</b> Productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021 .....	23
<b>Tabla 4:</b> Reto del trabajo y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021 .....	24
<b>Tabla 5:</b> Remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021 .....	24
<b>Tabla 6:</b> Condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021 .....	25
<b>Tabla 7:</b> Trabajo-empleado y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021 .....	25
<b>Tabla 8:</b> Contrastación de la hipótesis general y específicas.....	26
<b>Tabla 9:</b> Correlación de variable y dimensiones.....	28
<b>Tabla 10:</b> Confiabilidad cuestionario de Satisfacción Laboral.....	62
<b>Tabla 11:</b> Confiabilidad cuestionario de Productividad.....	62

## Índice de figuras

	Página
<b>Figura 1.</b> Diagrama de frecuencias de la satisfacción laboral .....	63
<b>Figura 2.</b> Diagrama de frecuencias de la Productividad.....	63
<b>Figura 3.</b> Diagrama de barras agrupadas de la Satisfacción Laboral y la Productividad .....	64
<b>Figura 4.</b> Diagrama de barras agrupadas del reto del trabajo y productividad.....	64
<b>Figura 5.</b> Diagrama de barras agrupadas de las remuneraciones justas y la productividad.....	65
<b>Figura 6.</b> Diagrama de barras agrupadas de las condiciones de trabajo y la productividad.....	65
<b>Figura 7.</b> Diagrama de barras agrupadas del trabajo-empleado y productividad .....	66

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021. El tipo de estudio fue no experimental, descriptivo, transversal, correlacional. La población abarcó 86 trabajadores y la muestra fue de 70. Se consideró las variables: satisfacción laboral y productividad. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala de Likert, dirigido a los trabajadores de los juzgados civiles de Lima Norte. La validez del instrumento mediante el juicio de expertos fue aplicable, la confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.80. Los resultados inferenciales, con el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.618, con lo que se demostró una moderada asociación entre las variables. Con lo que se concluyó que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad, factor humano.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and productivity of workers in Civil Courts, CSJLN, 2021. The type of study was non-experimental, descriptive, cross-sectional, correlational. The population comprised 86 workers and the sample was 70. The variables were considered: job satisfaction and productivity. The technique used was the survey and the instrument was the Likert scale questionnaire, aimed at workers in the civil courts of Lima Norte. The validity of the instrument through expert judgment was applicable, the reliability of Cronbach's Alpha was 0.80. The inferential results, with the Rho Spearman correlation coefficient, was 0.618, which showed a moderate association between the variables. With which it was concluded that there is significant evidence to affirm that: There is a relationship between job satisfaction and productivity of workers in the Civil Courts, CSJLN, 2021.

Keywords: job satisfaction, productivity, human factor.



## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, Miró-Pérez (2020) y Schwab (2019), afirmaron que existen problemas y que la finalidad del Foro Económico Mundial es encontrar su solución, pero la economía no está preparada para mejorar la productividad. World Economic Forum (2018) detectó que América Latina aún está en fase de transformación, por ello González et al. (2020), sostuvo que la productividad causa preocupación en las organizaciones. Para, (Álvarez, 2017) y Jurado (2017), lo que provoca deficiencia en la productividad es que el recurso humano no está a la par con el avance tecnológico y por falta de identificación del trabajador con sus tareas, no existiendo retroalimentación con su puesto. Uchoa (2018), recordó que el problema de las jornadas de trabajo nace de la ética laboral y de la cultura corporativa, aludiendo a la “muerte por exceso de trabajo” o “Karoshi”; pero, según FinancesOnline (2021) y Santamaría et. al (2020), es cuando los trabajadores no están satisfechos con su salario, ya que no cubre sus expectativas, no existiendo reto laboral. Sucede también, que estos servidores perciben de forma diferente su ambiente de trabajo, según Mora et al. (2019).

ComexPerú (2019), advirtió que Perú, en el reporte de Competitividad Global 2019, ocupó el puesto 77 del mercado laboral, 75.1 en flexibilidad del salario y el cargo y 134 en experiencias contratación y destitución. Por ello, el Poder Judicial (2017) implementó la oficina de productividad, empero, la situación de sobrecarga procesal y baja productividad continuó, según (Alata, 2015). Luego, Gestión (2018) y Abanto (2019) coinciden en 4 problemas: capital humano, gestión de procesos, predictibilidad e institucionalidad. Para, Villarreal (2017), Rioja (2020) y (Quintero, 2020), no hay medición precisa de productividad, denotando un sistema de justicia lento, desastroso y necio al cumplimiento de metas, siendo sujeto a sanciones. Ante la situación de sobrecarga procesal, Custodio et. al (2020), (Ricardo, 2016) y Campos (2017), aseveran que la falta de motivación e insatisfacción laboral son el problema, resultando así las huelgas. Por su parte, Guerra-Cerrón (2018), Sancho (2017) y Tamariz (2020), lo esencial en los procesos civiles no es el proceso sino la relación entre el secretario judicial y Juez, de lo contrario surgen las quejas, La Ley (2019).

En la Corte Superior de Justicia de Lima Norte-CSJLN, existe sobrecarga procesal, más aún en los Juzgados Civiles; se considera es por la falta de identidad de la tarea de sus trabajadores ya que muchos de ellos han perdido la motivación suficiente para hacer una retroalimentación de su mismo puesto, asimismo, por la insatisfacción laboral al no tener un sueldo acorde a sus necesidades, más cuando la mayoría de los contratos son CAS o por servicios no personales, también porque las características propias del trabajo no son las mejores, al no contar muchos juzgados con la iluminación suficiente al momento de laborar o al no tener un ambiente adecuado, como fue en el módulo civil, en donde la humedad llegaba hasta el techo, afectando incluso la salud de los trabajadores. Se advirtió a su vez, que la interacción social no es muy buena, dada la carente relación positiva entre el trabajador y empleado, más cuando están próximo a la supervisión de los órganos de control, en donde algunos jueces se preocupan más por su producción que por la situación personal de cada uno de sus trabajadores.

En paralelo a la insatisfacción percibida, entró en vigor la oralidad en los procesos civiles, con apoyo del Equipo Técnico Institucional de Implementación - E.T.I.I., aprobado por Resolución Administrativa N° 007-2020-CE-PJ. Sin embargo, pese a la aparente modernización del proceso, se advirtió que el presupuesto del PJ no ha tenido mejoras respecto a los insumos, material logístico y humano, ya que sólo se hizo transformaciones de los juzgados ya existentes y no la creación de otros, repartiéndose así la carga procesal, sin que muchos inicien con carga cero. Tampoco la estadística del 2020 tuvo un resultado positivo, toda vez que se verificó que la producción de los juzgados civiles de la CSJLN, fueron bajos; generando que no se cumpla con eficacia los plazos establecidos, que tenga problemas de productividad y, por ende, que no, todos los juzgados lleguen a cumplir con las metas establecidas. Otra preocupación es la distribución del factor humano, ya que no se contrata al personal calificado, designándose sólo personal de “apoyo”, quienes no asumen todas sus responsabilidades.

También es el hecho que no se están implementando mecanismos de evaluación de desempeño laboral, por ende, el problema general es ¿existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021?; de ahí que los problemas específicos son los

siguientes: ¿existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021?; ¿existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021?; ¿existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021?; y ¿existe relación del trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021?.

Su justificación del presente trabajo es: social, al verificar la relación entre trabajo-empleador y la productividad; es práctico, al verificar la relación de satisfacción laboral con la productividad; es legal: al encontrar falencias en la satisfacción del trabajador se podrá adecuar el Reglamento de Organización y funciones – ROF, así como el manual de organización y funciones-MOF; también es económico, al trabajar con satisfacción hará factible que el trabajador optimice el empleo de los recursos de la institución. Por lo antes acotado, el objetivo principal es: determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; y como objetivos específicos: determinar la relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; determinar la relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; y determinar la relación entre trabajo-empleador y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

Finalmente, surge como hipótesis general: existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; y como hipótesis específicas: existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; y existe relación entre el trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como estudios internacionales previos, para la variable satisfacción laboral, se encontró la investigación cuantitativo-descriptivo de Pablos (2016), quien utilizando el coeficiente de Spearman, concluyó que la satisfacción de los colaboradores de estudio tienen un grado medio alto en relación con la escala que se utilizó y que sólo en los aspectos ambiental, infraestructura y recursos, las enfermeras de los hospitales de Badajoz son las más satisfechas, relacionandolo a las mejoras hechas en su institución; con sus resultados encontró que a mayor es el tiempo trabajado mayor es el estrés y a mayor nivel de organización de su puesto laboral, mayor es su nivel de satisfacción. Chiang et al. (2018), desarrolló su estudio descriptivo, correlacional; con el coeficiente Rho de Spearman se concluyó que a mas clarividencia de las variables satisfacción laboral y control sobre el trabajo, se llega a reducir el estrés; asimismo, sobre sólo satisfacción laboral, el promedio general es de 3.8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción.

Por su parte, Araya et al. (2019) mediante su investigación analítica-correlacional, halló una relación estadísticamente significativa de 0,636 entre clima organizacional y satisfacción laboral, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, concluyendo que la aprehensión de un elevado clima organizacional se vincula con un mayor grado de satisfacción laboral. Por su parte, Cernas et al. (2017) con su investigación de tipo transversal, no experimental y correlacional, empleó encuesta dirigido a 287 estudiantes, utilizando el método de variable marca, donde sus resultados afirmaron que existe correlación entre satisfacción laboral y satisfacción con la vida, con grado leve, aplicando la varianza del método común. Su propuesta finalmente fue promover la felicidad de las personas para que hallen trabajos más placenteros.

Dentro de ese mismo contexto internacional, para la variable productividad, tenemos a González et al. (2020) quienes con su investigación descriptiva no experimental, concluyeron que el 39,34% y el 36,07% de los trabajadores públicos están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente en que lograrían cumplir su trabajo en menor tiempo, además, destacan en que su desempeño puede ser presentado mediante informes, identificando si estos están o no acorde a las planificaciones departamentales; también, la innovación en los recursos como

la tecnología, simplificación de los procesos y las capacitaciones de los servidores, fortalecen la satisfacción e imagen institucional. Asimismo, Montoya et al. (2014) en su investigación cuantitativa-descriptiva, determinaron que es crucial medir la productividad y establecer los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad organizacional puesto que cada uno de estos tiene un impacto en la mejora de cada cargo que desempeña cada trabajador y por ello los niveles de productividad se podrían elevar en las organizaciones.

Además, Ganga et al. (2016) en su estudio cuantitativa-descriptivo, determinaron que la eficiencia organizativa se encuentra estrechamente vinculada a la productividad y que a su vez existe una relación bidireccional entre las organizaciones y los individuos, pero lo que en realidad le otorga una ventaja competitiva a la organización es su Capital Humano ya que este va a aportar con sus conocimientos, habilidades y actitudes a la organización. Adicionalmente, Barros et al. (2016) con su investigación cuantitativa-descriptiva, encontraron que 3 segmentos de Justicia mostraron resultados superiores al 90% en productividad: Justicia Laboral (95%), Tribunales Superiores (94%) y Justicia del Estado (92%). (CNJ, 2015) El Tribunal Superior del Trabajo juzgó un 19% más de casos en el primer semestre de 2015 que en 2014. 9%, respectivamente; concluyendo que los jueces se encuentran en constante presión ya que tienen metas de productividad que cumplir, por lo que indican que el Poder Judicial debe actuar racionalmente al establecer objetivos puesto que estos deben tener un equilibrio adecuado entre la rapidez y la justicia para lograr la satisfacción social.

Respecto al contexto nacional para la variable satisfacción laboral, se consideró a Guerrero (2020), con su investigación cuantitativa, explicativa, deductivo y transversal, buscó corroborar la relación entre sus variables de estudio, en empresas del sector de servicios de Guayaquil para comprender las razones de baja productividad, utilizando la encuesta para 386 personas como muestra, demostrándose que el liderazgo transaccional afecta negativamente en la satisfacción laboral, en contraste con el liderazgo transformacional que si afecta de forma positiva y significativa. También Méndez (2019), con su estudio mixto, no experimental, encontró que favorece la satisfacción y felicidad laboral en las condiciones del puesto de trabajo, dado que el 50% de los colaboradores,

consideran que en la empresa “Arenera Jaén”, la felicidad se gestiona totalmente y el otro 50%, más que medianamente. Concluyó, que el empleador incentiva la felicidad de sus colaboradores otorgando a los puestos de trabajo de los ambientes apropiados, propiciando las buenas relaciones entre trabajo-empleado, otorgando beneficios y practicando su reconocimiento, ello para buscar el equilibrio entre el trabajo y la familia.

Asimismo, Benavente (2017), con el fin de evaluar la relación de sus variables, clima organizacional y satisfacción laboral, en el desempeño organizacional de los trabajadores, hizo su investigación cuantitativa, correlacional, explicativo, no experimental, donde encontró que la correspondencia es poco significativa, empero verificó que la responsabilidad es asumida a bien por los trabajadores, poniendo de manifiesto su satisfacción laboral; por ende, halló que no existe relación entre las variables satisfacción y desempeño pero si entre clima y satisfacción. Otro aporte fue de Faya et al. (2018), quienes con su investigación no experimental, transversal, tuvieron el propósito de encontrar la relación entre la autonomía del trabajo y la satisfacción laboral, aplicando un cuestionario a 122 trabajadores, donde encontró una correlación significativa igual a 0.651\*\* y 0.626\*\* usando el coeficiente Rho Spearman y una significancia (Bilateral) = 0.000 ( $p < .05$ ). Con lo que concluyó que cuando la variable autonomía del trabajo es cierta, el grado de satisfacción laboral se eleva, en trabajadores tanto hombres como mujeres.

Para la segunda variable, productividad, como estudios nacionales se consideró a Ignacio (2020) en su investigación cuantitativa-correlacional, quién consumó que la motivación tiene una relación positiva y significativa ( $p < .00$ ), en grado muy moderado ( $r = - 0.655$ ) con la Productividad laboral, asimismo, que la productividad se relaciona de manera positiva media alta con la satisfacción laboral, desempeño, logro de metas, entre otros, de los colaboradores, es decir en cuanto mayor sea el porcentaje en los campos señalados, mayor será la productividad en su trabajo. También, Romero (2019) con su estudio correlacional, estableció que la Auditoría de Recursos Humanos podría ayudar a aumentar la productividad de la empresa, basado en la percepción del 80% de los trabajadores, asimismo destacó que si se realiza una adecuada valoración del sistema relacionado al control interno, se podrá suministrar de elementos en pro a la productividad de las organizaciones,

mediante dicho sistema de control, tasación de los recursos y la evaluación de las áreas eficaces de las organizaciones.

Además, Nivelá (2019) con su investigación cuantitativa-correlacional, utilizando el coeficiente de Chi Cuadrado, obtuvo como resultado que si se puede aumentar la producción mejorando el trato a los trabajadores; también que el 90% de los directivos encuestados encontraron correspondencia entre la remuneración percibida y el trabajo realizado. Además, afirmaron el 100% de los trabajadores que no reciben incentivos cuando tienen buena producción. Con lo que concluyó que los incentivos económicos morales y la capacitación influye en la productividad de las empresas ya que hace que los trabajadores se sientan más motivados al realizar sus labores. De igual forma, Tello (2017) en su estudio cuantitativo-correlacional, infirió que las políticas de ciencia, tecnología e innovación (CTI) que animan a las empresas a aumentar sus inversiones en CTI, pueden contribuir a incrementar la productividad del trabajo en las organizaciones. Empero, ya que no se obtuvo evidencia que los productos de innovación no mostraron efectos directos en la productividad, se recomendó analizar detalladamente lo que consideran las organizaciones como productos de innovación y conseguir más información de aquellos que pueden aumentar la productividad del trabajo.

A su vez profundizamos esta investigación con los estudios de las dimensiones de la primera variable, considerando la primera al Reto del trabajo, para lo cual Bancayán et. al (2018) con su investigación exploratoria, concluye que las competencias organizacionales pueden proporcionar un comportamiento que posibilite estimulación, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo, lo que luego puede manifestarse en el conocimiento del clima organizacional y relaciones interpersonales. También, mediante un estudio mixto, Requena (2017), encontró que el 38% de los trabajadores consideraron la necesidad de crear grupos de entrenamientos para el desarrollo de competencias propios y grupales; asimismo, el 33% consideró la necesidad de promover el desarrollo de habilidades mediante capacitaciones; y que el 46% de los trabajadores consideraron que deben mejorar sus competencias a través de diversas actividades como preparar su material de trabajo para su mejor desempeño. Concluyó así en que la gestión del conocimiento está en proceso, por lo que es preciso mejorar la calidad educativa.

Como segunda dimensión tenemos a Remuneraciones Justas; Challco-Dávila et.al (2019), en su estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal, analítico correlacional, halló como resultado que el total de los trabajadores no estaban conformes con su salario que reciben por su función como docente; concluyendo que no había asociación entre la satisfacción y remuneración de los trabajadores. Por su parte, Campos et al. (2019) con su investigación cuantitativa, transversal, descriptiva, encontró que el 43.8% de los trabajadores se encuentran satisfechos con sus labores, el 31.3% totalmente satisfechos empero el 25% insatisfechos debido a su remuneración, la cual no es acorde a sus funciones, responsabilidades ni al puesto que ocupan. Además, que la satisfacción encontrada es en las dimensiones: Condiciones de trabajo por 71.9%, remuneraciones justas con 59.4% y en relaciones sociales con un 53.1%, resultando ser la dimensión “condiciones de trabajo” el de más alto porcentaje en la entidad de estudio.

Las Condiciones de trabajo, como tercera dimensión, abarcó los estudios de Navarro (2021), quién con su investigación cualitativa, estudio de caso, inductivo y analítico, evidenció que el mayor porcentaje de los entrevistados respondieron respecto a las condiciones laborales que son adecuadas y permiten realizar el trabajo sin inconvenientes, asimismo observó que los trabajadores estaban satisfechos con su labor, de igual forma encontró un efecto positivo en la relación condición y satisfacción laborales. Con lo que se concluyó que las condiciones laborales adecuadas y beneficiosas para los trabajadores. También, Espinoza (2021) mediante su investigación observacional y descriptivo transversal, encontró con su análisis bivariado, sobre las condiciones de trabajo que el 90.10% de los trabajadores es regular y sólo el 0.99% es excelente; asimismo, que al 77% no les entregaron equipo de protección personal y sólo el 22.77% si recibieron implementos de seguridad; y que en cuanto a las relaciones interpersonales el 79.21% son buenas y sólo el 0.99% son regulares, encontrando así una relación muy positiva entre los compañeros de trabajo. Concluyó que las condiciones de trabajo en referencia a la seguridad laboral tienen en su mayoría los trabajadores una condición regular y en la dimensión seguridad laboral su condición de trabajo es inadecuada.



La cuarta dimensión, relación trabajo empleado, consideró la investigación exploratorio y descriptivo de Arana (2018), encontrando que los factores motivacionales laborales más importantes son: el crecimiento, salario, reconocimiento, responsabilidad, logro y relaciones trabajo-empleado; toda vez que de los 1,214 trabajadores, el 18,23% consideran que el factor que más motiva es el crecimiento, el 16,11% el sueldo, el 10,27% el reconocimiento, 9,38% responsabilidad, el 9,17% el logro, el 8,25% el trabajo mismo, 7,64% la relación con el jefe, el 7,58% la relación con los compañeros, el 6,96% seguridad y el 6,41% las condiciones de trabajo. Concluyendo en la importancia de desarrollar factores internos frente a los externos, a fin de encontrar sus motivaciones dentro de la empresa. También Cáceres et al. (2017), con aplicación del método de Dieterich y análisis del coeficiente de Pearson, realizó su investigación correlacional, identificando, mediante sus resultados, aspectos positivos y negativos más relevantes sobre la satisfacción laboral; concluyendo con la existencia de una correlación entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional, en función a la optimización en las relaciones interpersonales entre los mismos colaboradores del área, creando posibilidad de crecimiento profesional y personal dentro de la institución laboral.

Asimismo, respecto a los antecedentes de las dimensiones de la segunda variable productividad, consignamos dos, en primer lugar, Producción; para lo cual Vella (2017), con su estudio comparativo, utilizando un enfoque en función a la producción, argumentó que las empresas tienden a acumular mano de obra, de forma que los trabajadores se retienen más de lo que se les requiere para producir el nivel demandado de producción. También concluyó de sus resultados que las empresas normalmente están preparadas para emplear y despedir a más trabajadores a largo que a corto plazo. Por su parte, Reyes (2020), con el objetivo de precisar la influencia de la gestión de los jefes en la producción laboral efectuó su investigación descriptivo, no experimental, transversal; donde como resultado se tuvo que el mayor conocimiento sobre la capacitación de personal que incide en la producción laboral se tuvo en los procesos de la gestión odontológica, concluyendo así que la gestión de los empleadores de los policlínicos de Lima, no incide en su

producción del trabajo para el progreso de la atención en la Policía Nacional del Perú.

La segunda dimensión fue Recursos Humanos. Al respecto, Salazar (2021), con el fin de describir los elementos que inciden en la gestión pública municipal de Chiclayo donde realizó su investigación cuantitativo, no experimental, explicativo, para lo cual realizó cuestionario dirigido a 30 personas, resultando así que el malestar del usuario asciende el setenta por ciento; concluyendo a su vez que los trabajadores no poseen los recursos necesarios para desempeñar sus funciones. Por su parte, Romero (2020) tuvo el objetivo de verificar la conexión entre la gestión de recursos humanos y satisfacción de los trabajadores, realizando un estudio aplicado, descriptivo-correlacional, no experimental y transversal, aplicándose cuestionarios a 65 colaboradores, obteniendo una correspondencia de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, con alta significancia.

Dentro de las principales teorías que sustenta la primera variable, satisfacción laboral, tenemos a la Teoría Dual, o teoría de Motivación/Higiene desarrollada por Herzberg (1993), en la que algunos factores se relacionan a la satisfacción - factores motivadores- tales como: el reconocimiento, creatividad en el trabajo u alternativa de progreso; asimismo, se encontró a los factores de insatisfacción - factores de higiene-, tales como: política de la institución, sueldo e incluso, supervisión. También, encontramos la teoría de los eventos situacionales, planteada por Quarstein (1992), en donde la satisfacción laboral está compuesta por peculiaridades y eventos situacionales. Las primeras son características, aspectos propios del trabajo, que la persona analiza antes de aceptarlo y que le son informadas antes de ocupar el cargo; se consideran en este grupo al salario, condiciones laborales, compañeros de trabajo, la supervisión, ascensos u promociones. Por otro lado, los eventos situacionales, que pasan cuando el colaborador ocupa el cargo, de forma inesperada, causando incluso sorpresas.

Consecuentemente, se tuvo presente la definición de la variable satisfacción laboral según distintos autores. Robbins et al. (2009), la define como un sentimiento positivo que tiene el propio trabajador respecto a su trabajo, ese sentimiento es el resultado de una evaluación que realizan los trabajadores respecto a sus características; basado así en una concepción subjetiva. Asimismo, para Locke

(1969) es una situación emocional satisfactoria y positiva producto de la clarividencia propia del trabajador basado en sus experiencias; es la dicha que experimenta el trabajador como fruto de su trabajo. Enriquece a lo mencionado, Thurman (1977), quien consideró que la satisfacción está en función de las aspiraciones así como de las necesidades de la persona y de lo que vive en su ambiente laboral. Lo considera un proceso dinámico con el que se logra el balance entre factores. Para la variable satisfacción laboral se consideró como dimensiones el reto del trabajo, las remuneraciones justas, las condiciones de trabajo y la relación trabajo-empleado.

En cuanto a la primera dimensión reto del trabajo, Robbins y Judge (2009) refieren que estos son los trabajos que ofrecen oportunidades a sus trabajadores de usar tanto sus habilidades como sus aptitudes y que les ofrezcan tareas de distinto tipo para que las puedan desempeñar de distintas maneras. Lastra (2007), analiza el reto del trabajo desde la perspectiva del pasado, presente y futuro, considerando finalmente al reto del trabajo como desafío constante del ataque neoliberal y neoempresarial, por las acciones providenciales y desprendidas del Estado, como benefactor, hacia los trabajadores. Asimismo, EUDE (2016), consideró 10 retos que se enfrenta el empleo: 1. Estructura Horizontal, 2. Oportunidades para escalar, 3. Formación continua, 4, Saber combinar las diferentes generaciones de una plantilla, 5. Horarios de trabajo flexibles, 6. Trabajo desde cualquier lugar, 7. Aumento de los trabajadores externos, 8. Inspirar a las personas para liderar, 9. Información compartida, 10. Gestión personalizada del talento. Esta dimensión consta de dos indicadores: Identidad de la tarea y Retroalimentación del puesto mismo.

Respecto a la primera, Judge et al. (2020) considera que la identidad de la tarea es una de las cinco características fundamentales del trabajo, definiéndola como el grado en el que se puede ver el trabajo desde el principio hasta el final. Además este mismo autor, respecto al segundo indicador, retroalimentación, opina que es el grado en el que el trabajo en sí proporciona retroalimentación sobre cómo se está desempeñando el trabajo. Respecto a la segunda dimensión de Remuneraciones justas, para Robbins y Judge (2009) nos plantean que es el sentir de los trabajadores respecto de lo justo que es su salario, el mismo que cumple con

las expectativas que tienen respecto a él y la labor que realizan dentro de la organización, ya que es probable que si ellos la perciben de esa manera surja la satisfacción. En esta perspectiva, Belser (2013), define a la remuneración justa como un derecho humano fundamental; es un salario fruto del trabajo de turno completo que permite al trabajador tener una vida decente y aceptable ante la sociedad.

Además, la Constitución Política del Perú (1993) mediante su artículo 24, contempla a la remuneración como el derecho del trabajador a tener un sueldo equitativo y suficiente, procurando bienestar tanto para él, así como para su familia. Su indicador, es satisfacción con el sueldo. Gómez (2018) opina que es un sentimiento mediante el cual el trabajador se siente complacido y hasta reconocido con el pago que recibe; es una valoración que percibe de su empleadora, que ocasiona aumente su responsabilidad en dicha entidad. Además, Borra et al. (2012) lo consideran como la estimación positiva monetaria del trabajador costado por la empresa, y por el contrario resalta la valoración negativa de los trabajadores al efectuar horas extras sin ser pagadas. Adicionalmente, en cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, Robbins y Judge (2009) lo define como las características que involucra el empleo, tales como el ambiente físico, ambiente laboral, instalaciones, cercanía a la casa, herramientas, equipos, etc. Bancayán et. al (2018) las considera como elementos constitutivos, para la ejecución de las actividades dentro de una organización.

No obstante, en términos laboristas, Sesametime (2021), la define como cualquier rasgo del campo laboral que pueda tener dominio relevante en la concepción de riesgos o consecuencias negativas en pro la salud del trabajador; considerándose así a las cuestiones ambientales, tecnológicas y de organización propia del trabajo. En ese sentido, a su indicador propuesto, características del trabajo, Torres et al. (2014), lo conceptualiza como aquellas condiciones propias para cumplir con la labor, entre ellas: la iluminación, ventilación, silencio o ruido; las que deben estar intrínsecamente en los estándares de la entidad, que favorezcan a los trabajadores. Respecto a la dimensión relación trabajo empleado, Robbins y Judge (2009) señalan que es la interacción social entre los compañeros de trabajo y sus jefes, aumentando o disminuyendo la satisfacción en dependencia del trato

que ellos tienen entre sí. Además, Moreno et. al (2018), consideró que las relaciones interpersonales tienen incidencia relevante en el sostenimiento de un buen clima laboral ante la institución, concluyendo asimismo que éstas incrementan y benefician el nivel productivo en toda la entidad.

En este campo, se consideró dos indicadores: Interacción social y supervisión. Por el primero, Torres et al. (2014), refiere que toda actividad forma parte de una telaraña de interrelaciones en donde se gestionan documentos y caracteres, transformándose servicios o productos para un cliente. Por ende, reitera que todo trabajo debe ser examinado intrínsecamente, así como su entorno y su contribución deben ser analizados permanentemente. Para el segundo indicador, Definición xyz (2021) conceptualiza a la supervisión desde el punto de vista etimológico, precisando que es mirar en alto; de ahí que interioriza definiéndola como actividad de una persona que tiene compromiso de ubicar a otras en sus tareas para el logro de sus objetivos. Además, la refiere como un elemento humano esencial para la empresa, por ende, es una persona que tiene conocimientos, liderazgo y aptitud para organizar, dirigir, planificar y ejecutar las funciones y/o tareas que realice el personal. En contraste, encontramos a Hernández et al. (2013) quién indica que una supervisión abusiva son provocaciones, distinguidas por un ambiente de agresión en el área laboral.

Para la segunda variable productividad, se encontró la teoría Marxista, propuesta por Marx en 1867 en su libro *El Capital*, y la teoría Neoclásica, que surgió a finales del siglo XIX cuyos autores fueron William Stanley Jevons, Leon Walras, Carl Menger, Alfred Marshall, Eugen von Böhm-Bawerk, Wilfredo Pareto, entre otros. La teoría Marxista refiere al *concepto de productividad, como incremento en la eficacia con la que se produce alguna mercancía, afecta la eficacia de la producción de las otras, esto quiere decir que podría afectar a la producción total* (Gill, 2002). Por su parte, los neoclásicos usan la noción de productividad total de los factores o productividad multifactorial, ya que el incremento de la productividad es influido por distintos factores, no solo por el trabajo y su calidad; de ahí que la productividad multifactorial es un indicador de eficiencia productiva en la sociedad, así como en el uso de los insumos, según Baumol, et al. (1989, citado por Valle, 1991: 46). De ahí que el vínculo entre la calidad o cantidad de bienes producidos y

el número de recursos usados para producirlos siempre será el concepto básico de productividades.

Por ello, analizaremos la variable productividad desde la definición de distintos autores. Para Koontz et al. (1998) la productividad es la correspondencia existente entre insumos y productos producidos en una cantidad de tiempo, pero haciendo énfasis en la calidad de estos. La productividad nos ayuda poder medir el desempeño en los trabajadores, los equipos de trabajo, las máquinas y el rendimiento de los talleres, esto es en cuanto a la fabricación de las mercancías. Más adelante, Koontz et al. (2014), precisan la productividad como el cociente producción-insumos en un periodo de tiempo, pero tomando en cuenta la calidad, con lo cual se obtiene 3 maneras de mejorarla: 1. Aumentando la producción con sus propios insumos; 2. Reduciendo los insumos, empero manteniendo igual producción; y 3. Aumentando la producción y comprimiendo los insumos para cambiar el cociente de manera favorable. Muchas compañías usan distintos insumos como el trabajo del personal, materiales y capital; por otro lado, la productividad total de estos elementos, mezclan diversos insumos para alcanzar uno compuesto.

Asimismo, según Gaither y Frazier (2000), nos explica que la productividad es la relación que hay entre los productos y servicios empleados con los recursos utilizados, además añadieron la medida de desempeño que toma en cuenta el acatamiento de metas propuestas y el equilibrio entre el logro de resultados e insumos usados para conseguir alcanzarlos, es decir, la productividad es el vínculo existente entre los productos obtenidos y los recursos usados para obtener esa producción. Para Robbins & Judge, (2009), una organización se considera productiva si logra alcanzar sus metas y si logra esto haciendo el producto al más bajo costo, es por esto que estos autores plantean que la productividad debe incluir la medición de la eficacia y la eficiencia.

Estos autores también nos indican que la productividad se encuentra estrechamente relacionada en función a un desempeño efectivo y eficaz tanto personal como organizacional, considerando a la efectividad como el logro de objetivos y la eficiencia el alcance de los objetivos usando el mínimo de recursos. En concordancia con ello, Coll (2020), lo definió como medida de eficiencia de un

individuo, equipo o maquinaria en la transformación de insumos en productos útiles. Por su parte, el Poder Judicial (2017), refirió que su Consejo Ejecutivo, a fin de mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, tiene presente la relación entre los recursos que intervienen, así como sus resultados. En ese sentido, es preciso advertir que la oficina de productividad judicial actúa como la secretaría técnica de la Comisión Nacional de Productividad Judicial, según lo dispone la Resolución Administrativa N° 256-2017-CE-PJ; efectivizándose sus funciones, de apoyo en la mejora de la productividad, en 2 grupos, a través de: 1) Técnicas de ingeniería y análisis económico; y 2) Técnicas relacionadas con el comportamiento.

Fueron dos dimensiones que se analizaron en la variable productividad: producción y recurso humano, por ello, de ahí que se consideró sus definiciones de algunos autores. Respecto a producción, como primera dimensión, la Real Academia Española (2020) indica es la elaboración o fabricación de productos, ya sea bien o servicio, mediante el trabajo. Además, el Diccionario Económico (2020), señalan que la producción es toda actividad que hace uso de los recursos y de materias primas para elaborar bienes o servicios que nos ayudarán a satisfacer una necesidad. Mientras que el Poder Judicial del Perú (2013), sostiene que la producción es el total de expedientes principales resueltos en trámite de manera definitiva mediante una sentencia, auto final o resoluciones que ponen fin al proceso. Para la primera dimensión producción, se consideraron los indicadores de cumplimiento de metas e insumos.

En cuanto al indicador cumplimiento de metas, Zavala (2012) indica que se encuentra unido a todo lo que creemos internamente, lo que conlleva a tener la certeza que podemos lograr ciertas cosas. También, Ander-Egg et al. (2005) precisan que la meta constituye una descripción del producto o servicio que se desea alcanzar en la realización del programa. Asimismo, es la necesidad de establecer de forma precisa cuanto se requiere para alcanzar los objetivos propuestos en la fecha y lugar establecidos previamente. Por su lado, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2020), calcula la meta de los juzgados, cuando: Caso 1, la carga procesal (CP) por año es igual o más a la mínima, entonces su meta es el estándar de expediente resueltos; y, caso 2, la CP por año es menor a la mínima, su meta es de 77% de dicha CP. Para el segundo indicador, Arnoletto (2000)

entiende que los Insumos son herramientas que facilitan la generación de servicios, tales como elementos materiales, virtuales y mano de obra. Además resalta que podría ser también la materia prima, cliente e incluso un producto finalizado por otro sistema de producción.

Respecto a la definición de su segunda dimensión, tenemos a Montoya y Boyero (2016) nos indican que el recurso humano da validez y uso a los otros recursos, por esto el personal que labora en dicha organización genera nuevas habilidades y competencias para poder desarrollar una ventaja competitiva frente a otras empresas, es en ese momento cuando se habla de un recurso humano que es inimitable, único y competitivo. Además, Poder Judicial del Perú (2012), nos indica el recurso humano está conformado por los trabajadores contratados para desempeñar sus funciones en los órganos jurisdiccionales. También, González (2005) que sustenta que el recurso humano es un elemento de suma importancia para poder generar ventaja competitiva en la organización. Este elemento va a ser clave en la diferencia competitiva que pueda existir entre una organización u otra, esta puede ser medida en servicios o productos ofrecidos a los clientes.

En ese sentido, se consideró dos indicadores para la dimensión Recursos Humanos, que son: factor humano y desempeño laboral. Acerca del factor humano, López (2020) lo considera como elemento dinamizante en la competencia laboral o empresarial, fijándolo como el protagonista principal, dinámico en la gestión de una institución; también refiere es el activo central en la institución, por ende los empleadores líderes, deberían tener programas adecuados de capacitación para su desarrollo. Asimismo, reitera que es la herramienta básica involucrada con la Gestión por competencias. Dentro del contexto judicial, el factor humano viene a ser el personal jurisdiccional, donde Enciclopedia Jurídica (2020) lo define como aquel trabajador que realiza funciones judiciales en los juzgados, más aún lo considera funcionario público que tiene investido potestad decisoria en la dependencia judicial que encarnan. También puede considerarse como parte del factor humano al Secretario Judicial, definiéndose como el dirigente inmediato del despacho judicial, dependiendo únicamente de su superior en grado que es el Juez, según Enciclopedia (2020).



Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, Casana (2009) nos señala que para que una organización alcance el éxito no solo es suficiente sus recursos materiales, si no que sus activos intangibles son prioritarios, estos están conformados por el capital humanos en sus tres vertientes: capital intelectual, emocional y relacional; es por ello que el ser humanos es un recurso indispensable para toda organización ya que aporta a la misma de conocimientos, habilidades y actitudes.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de investigación para el presente estudio fue aplicada, toda vez que se utilizó el instrumento SPSS 26 para examinar los datos derivados como resultados de la encuesta, ello en concordancia con Gómez (2016). Además, porque se buscó beneficiar no sólo a la población sino también a la institución, al hacer un examen estricto de lo producido, implicando así, la exploración bibliográfica para extraer de una teoría, aspectos que se empleen para el escenario problema en un contexto real, proponiendo incluso de forma sistemática un rendimiento de cuentas; Vargas (2009). También es de análisis descriptiva, dado que implica realizar descripciones del contexto, de sus propiedades o del desarrollo del fenómeno en sí mismo; y de diseño correlacional, porque su objetivo es determinar mediante estadística, el nivel de correlación entre las dos variables estudiadas; ello según Sánchez et al. (2018). Además, es transversal, dado que el acopio de datos se realizó en un único momento; con el objetivo de describir la correlación entre las variables satisfacción laboral y productividad, por ello el diseño de estudio es descriptivo y correlacional, según Hernández et. al (2014).

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

Definición conceptual

Variable 1: Satisfacción laboral

Robbins, S. & Judge (2009), lo define como un sentimiento positivo reflejado por el trabajador con relación a la labor que realiza y su entorno.

Variable 2: Productividad

Para Gaither y Frazier (2000) la productividad es la correspondencia entre los productos obtenidos con los recursos empleados para obtener dicha producción.

Definición operacional

Variable 1: Satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral fue medida de forma cualitativa a través de cuatro dimensiones: reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo

y relación trabajo empleado. Estas dimensiones fueron medidas mediante seis indicadores con la escala ordinal. Asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo al cuestionario como instrumento, con 24 ítems con escala tipo Likert, dirigido a los trabajadores de los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

#### Variable 2: Productividad

La variable Productividad fue evaluada de forma cualitativa mediante 2 dimensiones: Producción y Recurso Humano. Las dimensiones fueron medidas a través de 4 indicadores con la escala ordinal en un cuestionario con 20 ítems de escala tipo Likert, dirigida a los trabajadores de los juzgados civiles de la CSJLN.

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

#### Población

La población para Ferreyro (2014) es el acervo de elementos de un género semejante que presentan características determinadas, que son objetos de estudio. Para el presente estudio, la población fue de 86 trabajadores de los juzgados civiles de la CSJLN, durante el año 2021. Consecuentemente, la muestra, también según Ferreyro (2014) se consigue del acopio de información a un subgrupo representativo el cual admite la generalización del resultado; con ello se impide que se afecte la diversidad y representatividad de la información obtenida. En ese sentido, la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores.

En cuanto al muestreo para la selección de la muestra, ésta corresponde al tipo probabilístico estratificado, esto quiere decir que la intención es la de comparar los resultados entre los distintos grupos de la población (Hernández et al., 2014). Los criterios usados para la selección muestral fueron de inclusión y exclusión, en donde para el primer caso se consideró a aquel trabajador perteneciente a los juzgados civiles de la CSJLN; y para el segundo criterio, se excluyó al trabajador no perteneciente a los juzgados civiles de la CSJLN.

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

Esta investigación usó a la encuesta, como técnica; la cual según Hernández et al. (2014), consta de preguntadas dirigidas a una cantidad importante de

personas, haciendo uso de cuestionarios que contienen preguntas individuales. Por ende, la herramienta que se usó fue el cuestionario, con preguntas cerradas (ítems) y con una escala de tipo Likert, para valorar las respuestas, según la clasificación de alternativas definidas en el instrumento. Para estos tipos de preguntas, Sierra (1994) nos dice que se traza la cuestión de su enunciación equilibrada o no, resultando no equilibrado cuando la interrogante se refiere de forma expresa sólo a una de las 2 alternativas. Según García et. al (2006), los cuestionarios forman parte de un proceso organizado de la recolección de información dado por el cumplimiento de una serie de preguntas relacionados con los objetivos de la investigación.

La encuesta sobre satisfacción laboral y productividad fue creada en el año 2021, realizado a 70 trabajadores de los juzgados civiles de la CSJLN. Esta encuesta cuenta con un total de 44 ítems. Para el caso de la primera variable, satisfacción laboral, son 24 ítems, tiene 4 dimensiones y 6 indicadores: Identidad de la tarea (1-4), Retroalimentación (5-8), Satisfacción con el sueldo (9-12), Características del trabajo (13-16), Interacción social (17-20), Supervisión (21-24). Para la segunda variable, productividad, son un total de 20 ítems, tiene 2 dimensiones y 4 indicadores, siendo: Cumplimiento de metas (25-30), Insumos (31-34), Factor Humano (35-38), Desempeño Laboral (39-44). La calificación para toda encuesta es en base a una escala Likert del 1 al 5 donde 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

Para determinar que el instrumento sea válido, se consideró el juicio de tres expertos, integrado por profesionales con reconocida trayectoria en el tema investigado; con lo que coincide Cabero et al. (2013), definiéndolo como una evaluación realizada por profesionales, con conocimiento y practica en los temas a investigar, quienes examinan y analizan el instrumento a utilizar, dando opinión técnica del mismo. A modo de aporte, Robles et al. (2015) resalta que es necesario partir de un enunciado claro de los objetivos a fin de que no se generen imprecisiones. Para ello se le envió a cada experto la ficha de validación, el instrumento, matriz de operacionalización de variables.

Para la confiabilidad del instrumento, se tuvo a bien lo considerado por Hernández et al. (2010) quien señala que el instrumento es confiable, cuando el grado en que se repite su uso al mismo sujeto, u objeto, da resultados semejantes y certeros. Al respecto Martínez (2006) explica que la confiabilidad de una investigación se caracteriza por la congruencia, seguridad, estabilidad que es igual en diferentes tiempos y es predecible en el futuro. Por tanto, se empleó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, con el propósito de encontrar firmeza del constructo en función de lo que se va a investigar. Se administró como prueba piloto la encuesta dirigida a 10 personas, con los resultados obtenidos se efectuó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando 0,80 como resultado para la variable Satisfacción laboral y 0,80 para la variable Productividad, conforme se verifica de las tablas 8 y 9 (Anexo 5), la misma que para su interpretación, consideró la escala De Vellis (2006).

### **3.5. Procedimientos**

Se hicieron bajo las siguientes actividades: se planteó el problema y en base a ello se identificó sus variables, luego se determinó el nombre del proyecto y se formularon los objetivos e hipótesis. Consecuentemente, se clasificó, depuró y analizó toda la información recopilada sobre las variables de estudio para crear el marco teórico. Asimismo, se obtuvo y se extrajo información como tesis doctorales, artículos científicos, revistas, libros y toda la data relacionada al estudio, de repositorios web de universidades. Luego para la recolección y selección de la información se procedió con la creación de una base de datos en el formato Excel, debidamente organizada y conteniendo total la información valorada de acuerdo con la escala de Likert. Esta información se ingresó al software SPSS V.26, para su tratamiento estadístico y análisis posterior. Hervia (2001) indicó que esta etapa se efectúa luego de haber aplicado el cuestionario y finalizado el acopio de datos.

Para poder realizar la recolección de datos, se utilizó como instrumento la encuesta, la cual por temas de coyuntura se aplicó de manera virtual, que fue remitida por correo electrónico o whatsapp a los trabajadores de los juzgados civiles de la CSJLN.

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

Para esta etapa, se utilizó el paquete Software estadístico SPSS versión 26, a fin de realizar el procesamiento y análisis estadístico de los datos descriptivos y correlacionales.

La estadística descriptiva se encarga de formular recomendaciones a cerca de cómo resumir la información en cuadros o tablas, gráficas o figuras, por esto, se efectuará dicho análisis mediante tablas cruzadas de frecuencia, tendencia central, figuras e interpretaciones considerando los objetivos propuestos en esta investigación. También se usará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad (Redón, Villasis, & Miranda, 2016)

El análisis inferencial se efectuó mediante la prueba de hipótesis, utilizando el coeficiente Rho de Spearman que nos permitió conocer la correlación de las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se sustenta en la validez de los resultados obtenidos y el respeto hacia estos, también en la confiabilidad de los datos obtenidos, la correcta citación de todos los autores que nos ayudaron a enriquecer esta investigación. De acuerdo con el Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo (2017) aprobado con la resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, en el artículo 10° y 14° mencionan, que el investigador mantendrá en reserva los datos personales de los participantes de la investigación; el tratamiento de la información, análisis y difusión de los resultados será bajo el precepto de confidencialidad. Además, para la elaboración de la presente investigación, se tomó en cuenta la Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales, emitido por la Universidad César Vallejo (2020); así mismo se utilizó el programa turnitin para detectar plagio alguno.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Satisfacción laboral de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	13	18,3
Media	26	36,6
Alta	32	45,1
Total	71	100,0

Fuente: Cuestionario de Calidad Satisfacción Laboral (Anexo 2)

Interpretación: Como se observa en la tabla 1; la satisfacción laboral en un nivel de baja representa el 18.3%, media el 36.6% y alta el 45.1%

**Tabla 2**

*Productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	8,5
Media	33	46,5
Alta	32	45,1
Total	71	100,0

Fuente: Cuestionario de Productividad (Anexo 2)

Interpretación: Como se observa en la tabla 2; la productividad en un nivel baja representa un 8.5%, media un 46.5% y alta un 45.1%.

**Tabla 3**

*Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.*

		Productividad			
		Baja	Media	Alta	Total
Satisfacción laboral	Baja	3 4,2%	9 12,7%	1 1,4%	13 18,3%
	Media	3 4,2%	17 23,9%	6 8,5%	26 36,6%
	Alta	0 0,0%	7 9,9%	25 35,2%	32 45,1%
Total		6 8,5%	33 46,5%	32 45,1%	71 100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral y Productividad (Anexo 2)

Interpretación: Como se observa en la tabla 3; la satisfacción laboral en un nivel baja el 4.2% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel media el 23.9% de los encuestados presenta una productividad media. Por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel alta el 35.2% de los encuestados presenta una productividad alta.

**Tabla 4**

*Reto del trabajo y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.*

		Productividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Reto del trabajo	Baja	6 8,5%	7 9,9%	2 2,8%	15 21,1%
	Media	0 0,0%	18 25,4%	0 0,0%	18 25,4%
	Alta	0 0,0%	8 11,3%	30 42,3%	38 53,5%
Total		6 8,5%	33 46,5%	32 45,1%	71 100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral y Productividad (Anexo 2)

Interpretación: Como se observa en la tabla 4; el reto del trabajo en un nivel baja el 8.5% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, el reto del trabajo en un nivel media el 25.4% de los encuestados presenta una productividad media. Por otro lado, el reto del trabajo en un nivel alta el 42.3% de los encuestados presenta una productividad alta.

**Tabla 5**

*Remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.*

		Productividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Remuneraciones justas	Baja	6 8,5%	4 5,6%	0 0,0%	10 14,1%
	Media	0 0,0%	13 18,3%	0 0,0%	13 18,3%
	Alta	0 0,0%	16 22,5%	32 45,1%	48 67,6%
Total		6 8,5%	33 46,5%	32 45,1%	71 100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral y Productividad (Anexo 2)



Interpretación: Como se observa en la tabla 5; las remuneraciones justas en un nivel bajan el 8.5% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, las remuneraciones justas en un nivel media el 18.3% de los encuestados presenta una productividad media. Por otro lado, las remuneraciones justas en un nivel alta el 45.1% de los encuestados presenta una productividad alta.

**Tabla 6**

*Condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.*

		Productividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Condiciones de trabajo	Baja	6 8,5%	9 12,7%	0 0,0%	15 21,1%
	Media	0 0,0%	16 22,5%	2 2,8%	18 25,4%
	Alta	0 0,0%	8 11,3%	30 42,3%	38 53,5%
Total		6 8,5%	33 46,5%	32 45,1%	71 100,0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral y Productividad (Anexo 2)

Interpretación: Como se observa en la tabla 6; las condiciones de trabajo en un nivel bajan el 8.5% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, las condiciones de trabajo en un nivel media el 22.5% de los encuestados presenta una productividad media. Por otro lado, las condiciones de trabajo en un nivel alta el 42.3% de los encuestados presenta una productividad alta.

**Tabla 7**

*Trabajo-empleado y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.*

		Productividad			Total
		Baja	Media	Alta	
Relación trabajo - empleado	Baja	3 4,2%	4 5,6%	1 1,4%	8 11,3%
	Media	3 4,2%	13 18,3%	3 4,2%	19 26,8%
	Alta	0 0,0%	16 22,5%	28 39,4%	44 62,0%
Total		6 8,5%	33 46,5%	32 45,1%	71 100,0%

Fuente: Cuestionario de trabajo-empleado y productividad (Anexo 2)

Interpretación: Como se observa de la tabla 7; la relación trabajo empleado en un nivel bajo el 4.2% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, la relación trabajo empleado en un nivel medio el 18.3% de los encuestados presenta una productividad media. Por otro lado, la relación trabajo empleado en un nivel alto el 39.4% de los encuestados presenta una productividad alta.

### **Análisis inferencial**

Prueba de hipótesis general y específica

**Tabla 8**

*Contrastación de la hipótesis general y específicas*

	Hipótesis	P_valor (p)	Significa ncia $\alpha$	Contrastac ión Hipótesis	Decisión
Ha	Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechaza r Ho
Ho	No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021				
HE1	Existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechaza r Ho
Ho	No Existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021				
HE2	Existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechaza r Ho

---

Ho	No existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021				
HE3	Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechazar Ho
Ho	No existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021				
HE4	Existe relación entre el trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021	0,000	0.05	$p < \alpha$	Rechazar Ho
Ho	No existe relación entre el trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021				

---

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral y Productividad (Anexo 2).

**Tabla 9**

*Correlación de variable y dimensiones. \*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

			Productividad	Satisfacción laboral	Reto del trabajo	Remuneraciones justas	Condición de trabajo	Relación trabajo - empleado
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,618**	,722**	,702**	,767**	,537**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	71	71	71	71	71	71
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,779**	,685**	,830**	,809**
		Sig. (bilateral)		.	,000	,000	,000	,000
		N		71	71	71	71	71
Reto del trabajo	Reto del trabajo	Coeficiente de correlación			1,000	,720**	,956**	,504**
		Sig. (bilateral)			.	,000	,000	,000
		N			71	71	71	71
Remuneraciónes justas	Remuneraciónes justas	Coeficiente de correlación				1,000	,844**	,789**
		Sig. (bilateral)				.	,000	,000
		N				71	71	71
Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación					1,000	,632**
		Sig. (bilateral)					.	,000
		N					71	71
Relación trabajo - empleado	Relación trabajo - empleado	Coeficiente de correlación						1,000
		Sig. (bilateral)						.
		N						71

## Interpretación

Respecto a la hipótesis general, de la tabla 8 y 9 que anteceden, se tiene que el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.618 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; por lo que se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

Igualmente, respecto a la hipótesis específica uno, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.722 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: Existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

Asimismo, respecto a la hipótesis específica dos, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.702 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

En cuanto a la hipótesis específica tres, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.767 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

Finalmente, con referencia a la hipótesis específica cuatro, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.537 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderado y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; se concluye que: Existe relación

entre el trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Para un mejor análisis, es necesario recapitular el objetivo general de la presente investigación, el cual fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles de la CSJLN, durante el periodo 2021. En ese sentido, de los resultados analizados de la hipótesis general, el coeficiente Rho de Spearman de 0.618 demuestra que existe relación positiva entre las variables, además que se encuentra en el nivel de correlación moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; entonces, se concluye que: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; ello descriptivamente implica que, la satisfacción laboral en un nivel baja el 4.2% de los encuestados presenta una productividad baja. Asimismo, la satisfacción laboral en un nivel media el 23.9% de los encuestados presenta una productividad media. Por otra parte, la satisfacción laboral en un nivel alta el 35.2% de los encuestados presenta una productividad alta.

Consecuentemente, del análisis de los resultados y de los hallazgos encontrados, cabe indicar que no se encontró información exacta con el mismo diseño de esta investigación y variables propuestas, sin embargo, se consideró algunos estudios para poder efectuar la discusión de resultados. Así tenemos que Pablos (2016), resulta sustancioso lo hallado para su séptima hipótesis, donde por lo contrario a nuestro resultado y usando la prueba de U de Mann Withney, acepta su hipótesis nula y rechaza la hipótesis de trabajo, con lo que concluye que no existen diferencias significativas entre recibir información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo y condición laboral; por consiguiente afirma entonces que las trabajadoras que tienen un contrato eventual han absorbido la formación académica más naciente en contraste a los que tienen un contrato fijo, por lo que no deben presentar carencias instructivas. Sin perjuicio de ello, encontró que el nivel de satisfacción laboral de las trabajadoras de su estudio es de medio alto con relación a la escala que se utilizó.

Asimismo, concordamos con Chiang et al (2018), en el extremo de su resultado sobre control laboral, el cual afirma que se relaciona estadística y significativamente positiva con la satisfacción laboral en total (satisfacción con el

ambiente físico, en la forma como se trabaja, con la remuneración, con el reconocimiento, por la empresa y por la relación con jefe), obteniendo así que a mayor percepción de las variables satisfacción y control sobre el trabajo se logra reducir el estrés; lo que suma a la importancia de considerar las condiciones de trabajo, relación trabajo-empleado y remuneración como dimensiones de satisfacción laboral. También encontramos coincidencia con el resultado de Araya (2019) al tener una relación estadística y significativamente positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral, toda vez que ello le permitió concluir que la mejora de los niveles de valoración de sus variables impacta y favorece a la productividad de la empresa; lo que corrobora el resultado de nuestra investigación, existe relación entre satisfacción laboral y productividad.

A diferencia de nuestros hallazgos, Cernas (2017) encontró en sus resultados niveles leves en la correlación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, debido a la varianza del método común aplicado, con lo que pone en tela de juicio la severidad de la varianza del método aplicado en las encuestas efectuadas; en contraste, esta investigación tuvo una relación positiva significativa de 0.618, con Rho de Spearman.

Respecto a la segunda variable, encontramos similitud con los resultados obtenidos en la investigación de Gonzales-Tenemaza (2020) donde el 39,34% y el 36,07% de los trabajadores públicos están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, en que lograrían cumplir su trabajo en menor tiempo, ello en función a la disponibilidad de los recursos y materiales que le proporcione la empresa; corroborándose así la importancia de la conexión de la dimensión condiciones de trabajo con la variable satisfacción.

Además, concordamos con el citado autor, así como con Montoya et al. (2014) y Ganga (2016) en el sentido que con la innovación en los recursos (como la tecnología), simplificación de los procesos y las capacitaciones de los trabajadores, se fortalece la satisfacción de la empresa; dado que la eficiencia organizativa se encuentra estrechamente vinculada a la productividad, existiendo una relación bidireccional entre las organizaciones y los individuos. Lo que coincide al verificar la relación entre productividad y satisfacción laboral, toda vez que debe darse



énfasis a la mejora del desempeño al capital humano ya puede elevar los niveles de productividad de la empresa.

Otro hallazgo fue la investigación de Barros (2016), donde corrobora la constante presión al personal jurisdiccional por el cumplimiento de metas y eficacia, pese a que 3 segmentos de justicia mostraron resultados superiores al 90% en productividad; concluyendo que el Poder Judicial debe actuar racionalmente al establecer objetivos puesto que estos deben tener un equilibrio adecuado entre la rapidez y la justicia para lograr la satisfacción social. En efecto, concordamos al considerar que debe haber equidad entre producción y satisfacción laboral.

En el contexto nacional, asimismo no hemos encontrado investigación que haya investigado la relación entre las mismas variables de estudio sin embargo, encontramos similitud respecto a la primera variable, con la investigación de Guerrero (2020), toda vez que los resultados entre sus variables tuvieron una relación positiva significativa al igual que la nuestra (de 0.618, usando el coeficiente Rho de Spearman), siendo para el autor de 0.608 entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, y de 0.218 entre compromiso organizacional y estilo de liderazgo transformacional; a diferencia del liderazgo transaccional que inciden negativamente con la satisfacción laboral.

Además, comparamos la investigación de Méndez (2020), con los resultados de nuestra primera variable, donde el autor halló, con relación a su objetivo general, que el 50% de los colaboradores, consideran que la empresa “Arenera Jaén”, la felicidad se gestiona totalmente y el otro 50%, más que medianamente; asimismo, nos sumamos a lo revelado en su investigación, donde afirman que para gestionar la felicidad se da otorgando a los puestos de trabajo de ambientes apropiados, propiciando las buenas relaciones entre trabajador y empleado, así como otorgando beneficios y practicando el reconocimiento a los trabajadores.

En otro contexto, detectamos diferencias y semejanzas con los hallazgos de Benavente (2017) al encontrar primero una relación poco significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, pero cuando subdividió con sus 12 dimensiones, observó que sus componentes tienen diferentes grados de satisfacción, agrupando a la responsabilidad, identidad, apoyo y calidez como componentes con relaciones significativas; con lo que coincidimos ya que se obtuvo

una relación positiva significativa de dimensión reto del trabajo con productividad, la cual absorbe los componentes señalados. Y mientras que conflictos, riesgo, supervisión, estructura, oportunidad de desarrollo y estabilidad laboral no presentaron esa misma relación significativa.

De forma asertiva, concordamos con los resultados de Faya (2018), quien usando el coeficiente de Spearman  $Rho = 0.651$  y  $0.626$  determinó que cuando la autonomía en el trabajo es cierta, el nivel de satisfacción laboral es mayor, en trabajadores para ambos sexos. Asimismo corroboró, y coincidimos también, que a mayor autonomía en el método del trabajo, en su horarios y en los criterios aplicados mayor es la satisfacción para el trabajador.

Nuevamente, en el extremo de la productividad laboral, encontramos similitud con los hallazgos de Romero (2019) e Ignacio (2020) quienes usando ambos el coeficiente Rho de Spearman hallaron, respecto del primer autor, que el 80% de los trabajadores aceptan que la productividad es la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad de estudio; es de ahí su importancia en la organización. Asimismo, conforme al segundo autor, que la productividad se relaciona de forma positiva media alta con la satisfacción laboral, desempeño y logro de metas de los colaboradores, concluyendo así que en cuanto mayor sea el porcentaje en los campos señalados, mayor será la productividad en su trabajo; coincidiendo en su contenido con nuestros resultados de la hipótesis general.

Dentro de los resultados obtenidos de la investigación de Nivelá (2019) encontramos que, si se puede aumentar la producción mejorando el trato a los trabajadores, con lo que coincidimos; sin embargo, existe discrepancia con el hallazgo en donde los trabajadores de la entidad investigada difieren que exista correspondencia entre la remuneración percibida y el trabajo realizado, toda vez que sólo son los directivos encuestados quienes si expresaron la correspondencia señalada.

Además, de los resultados de Tello (2017) se obtuvo que la relación entre capital y trabajo fue el factor más importante y significativo para la productividad del trabajo de las empresas; asimismo, se infirió que las políticas de ciencia, tecnología e innovación (CTI) que animan a las empresas a aumentar sus inversiones en CTI,

pueden contribuir a incrementar la productividad del trabajo en las organizaciones. Hallazgos con los que coincidimos por la relación positiva significativa encontrada de sus dimensiones reto del trabajo, condiciones de trabajo y productividad.

Seguidamente, también encontramos respecto la hipótesis específica uno, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.722, lo que indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alta, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica uno; se concluye que: Existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; ello descriptivamente implica que, el reto del trabajo en un nivel baja, el 8.5% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, el reto del trabajo en un nivel media, el 25.4% de los encuestados presenta una productividad media. Mientras que el reto del trabajo en un nivel alta el 42.3% de los encuestados presenta una productividad alta.

En ese sentido, puedo coincido con Requena (2017), quién determinó mediante sus entrevistas realizadas que el 38% de los trabajadores consideraron la necesidad de crear grupos de entrenamientos para el desarrollo de competencias propios y grupales; así como que el 33% consideró la necesidad de promover el desarrollo de habilidades mediante capacitaciones; y que el 46% de los trabajadores consideraron que deben mejorar sus competencias a través de diversas actividades como preparar su material de trabajo para su mejor desempeño; ello en cuanto a la relación significativa positiva hallada entre reto del trabajo y productividad.

Asimismo, se armoniza con Bancayán et. al (2018) respecto a la relación positiva significativa encontrada entre reto del trabajo con productividad, toda vez que las competencias organizacionales pueden proporcionar un comportamiento que posibilite estimulación, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo, lo que luego puede manifestarse en el conocimiento del clima organizacional y relaciones interpersonales.

En lo que concierne a la hipótesis específica dos, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.702, con lo que se afirma que existe relación positiva entre las variables además que se encuentra en el nivel de correlación alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

específica dos; además se concluye que: Existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; ello descriptivamente implica que, las remuneraciones justas en un nivel bajo el 8.5% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, las remuneraciones justas en un nivel medio el 18.3% de los encuestados presenta una productividad media. Mientras que, las remuneraciones justas en un nivel alto el 45.1% de los encuestados presenta una productividad alta.

Ante dichos resultados, discrepo de Chalco-Dávila et al. (2019), quien concluyó que no había asociación entre la satisfacción y remuneración de los trabajadores por sus resultados obtenidos, donde se verificó que el total de los trabajadores no estaban conformes con su salario que reciben por su función como docente. Empero, coincidimos con el resultado negativo de Nivelá (2019) sobre los incentivos a los trabajadores, toda vez que este estudio demostró que la remuneración tiene relación positiva significativa con la productividad.

Encontramos también semejanza con los resultados de Campos et al. (2019), donde el 43.8% de los trabajadores se encuentran satisfechos con sus labores, el 31.3% totalmente satisfechos empero el 25% insatisfechos, debido a su remuneración. Más aún, coincidimos con su hallazgo en el extremo que el personal en su mayoría se encuentra satisfecho en las dimensiones: Remuneraciones justas en un 59.4%, condiciones de trabajo en un 71.9% y en relaciones sociales en un 53.1% siendo el más alto porcentaje la dimensión condiciones de trabajo que se brindan en la entidad de estudio.

Asimismo, respecto la hipótesis específica tres, el resultado obtenido del coeficiente Rho de Spearman fue de 0.767, lo que indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica tres; se concluye que: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; ello descriptivamente implica que, las condiciones de trabajo en un nivel bajo el 8.5% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, las condiciones de trabajo en un nivel medio el 22.5% de los encuestados presenta una productividad media. Mientras que, las

condiciones de trabajo en un nivel alta el 42.3% de los encuestados presenta una productividad alta.

Con ello, de los resultados de Espinoza (2021) encontramos semejanzas, por la relación positiva obtenida con las condiciones de trabajo, al hallar que el 90.10% de los trabajadores es regular y sólo el 0.99% es excelente; asimismo que al 77% no les entregaron equipo de protección personal y sólo el 22.77% de los trabajadores si recibieron implementos de seguridad. También, uniformamos criterio con Navarro (2021) quién evidenció que el mayor porcentaje de los entrevistados respondieron respecto a las condiciones laborales que son adecuadas y permiten realizar el trabajo sin inconvenientes, asimismo observó que los trabajadores estaban satisfechos con su labor, de igual forma encontró un efecto positivo en la relación condición y satisfacción laborales.

Por otro lado, respecto la hipótesis específica cuatro, el resultado obtenido del coeficiente Rho de Spearman fue 0.537, lo que significa que existe relación positiva entre las variables además que se encuentra en el nivel de correlación moderado, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica cuatro; con lo que se concluye que: Existe relación entre el trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; ello descriptivamente implica que, la relación entre el trabajo-empleado en un nivel bajan el 4.2% de los encuestados presenta una productividad baja. Así mismo, la relación trabajo empleado en un nivel media el 18.3% de los encuestados presenta una productividad media. Mientras que, la relación trabajo empleado en un nivel alta el 39.4% de los encuestados presenta una productividad alta.

Con lo antes encontrado, guardamos similitud con los resultados de Arana (2018), que evidenció que los factores motivacionales laborales más importantes son: el crecimiento, el logro, el salario, las relaciones trabajo-empleado y condiciones de trabajo. En ese sentido, si bien sus resultados obtenidos (18.23%, 9.17%, 16011%, 7.64% con el jefe y 7.58% con los compañeros y 6.41%, respectivamente) difieren con los nuestros en sus porcentajes, empero su interpretación guarda concordancia con el presente estudio al concluir que la importancia de desarrollar más estos factores para alcanzar la motivación con la entidad; lo que para nosotros sería por haber obtenido una relación significativa

positiva de reto en el trabajo, remuneraciones, condiciones de trabajo y relación trabajo empleado con la productividad laboral.

Otro alcance fueron los resultados de la investigación dada por Cáceres et al. (2017) quién encontró una relación directa entre la relación interpersonal y el crecimiento profesional, la correlación encontrada fue de 0,472, concluyendo así que las relaciones interpersonales entre los colaboradores, mejorará correlativamente la oportunidad de crecimiento profesional y personal de la institución; desenlace que coincide con el nuestro ya que de igual manera se corroboró en esta investigación que mientras la relación trabajo empleado tenga un nivel alto, tendrá mayor productividad la entidad empleadora.

Finalmente, advertir que los resultados obtenidos han cumplido con los objetivos propuestos de la presente investigación; sin embargo señalar que algún aspecto que no haya sido tratado en la presente investigación se sugiere para posteriores investigaciones sean incluidos para un mejor estudio y análisis específicos; por ende las futuras líneas de investigación, podrían encaminarse en realizar estudios comparativos causales sobre si la satisfacción del trabajador judicial incide en su producción, teniendo como indicadores de los mismos a la eficiencia y eficacia.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Con relación a la hipótesis específica uno, se demostró que existe relación entre el reto del trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.722, demostró una alta asociación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto a la hipótesis específica dos, se corroboró que existe relación entre las remuneraciones justas y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.702, demostró una alta asociación entre las variables.
- Tercera:** Respecto a la hipótesis específica tres, se verificó que existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.767, demostró una alta asociación entre las variables.
- Cuarta:** En lo referido a la hipótesis específica cuatro, se demostró que existe relación entre trabajo-empleado y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.537, demostró una moderada asociación entre las variables.
- Quinta:** Finalmente, respecto de la hipótesis general, se corroboró que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, CSJLN, 2021; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.618, demostró una moderada asociación entre las variables.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Juez coordinador de los Juzgados Civiles de Lima Norte:

- Primera:** Coordinar con la Gerencia de Lima Norte y la Oficina de Productividad Judicial para que nuevamente otorguen bonos de productividad a los trabajadores, de modo que incentive la retroalimentación del mismo puesto de trabajo alcanzando un mejor desempeño de cada colaborador.
- Segunda:** Coordine con el área de personal y miembros del sindicato de esta Corte de Justicia, a fin de que identifiquen y apoyen a los trabajadores que se encuentren con contratos CAS o por Servicios No Personales, de modo que mejore su condición laboral.
- Tercera:** Supervisar las condiciones ambientales de las dependencias judiciales de los juzgados civiles, de modo que al encontrar carencias pueda acondicionarlas con los recursos mínimos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, independientemente que se cuente con el apoyo de la ETTI.
- Cuarto:** Solicitar a la ODECMA, para que, dentro del trámite del procedimiento administrativo disciplinario sancionador, considere tanto el esfuerzo, la carga laboral y la productividad tanto de los jueces, así como de los auxiliares jurisdiccionales.
- Quinto:** Proponga la ejecución de encuestas sobre satisfacción laboral de forma periódica, con el fin de conocer las necesidades y requerimientos del trabajador.



## VIII. PROPUESTA

### PLAN DE MEJORA EN PRO A LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CONSECUENTE PRODUCTIVIDAD

En razón a los resultados de la presente investigación, he considerado el siguiente problema: la carencia de motivación hacia los trabajadores en pro del incremento de la productividad; para lo cual formulo la siguiente propuesta de solución, dirigiéndome a la Gerenta de Administración de la CSJLN.

**Situación actual.** - Los trabajadores carecen de motivación que promueva el incremento de la productividad de forma individual o en conjunto. Dado que, por ejemplo, las horas extras que se realizan no son consideradas en el pago de la remuneración mensual, el trabajador no recibe beneficios adicionales tales como becas de estudio, conferencias en temas relevantes de su interés, vales de consumo, entre otros, relacionados a generar motivación en el desarrollo de sus actividades laborales que puedan fomentar el incremento de su productividad.

**Acciones correctivas.** -

- a) Charlas dirigidas a todo el personal trabajador de la CSJLN a fin de dar a conocer la problemática y la presente propuesta.
  - Para lo cual se creará el enlace destinado a una sala de reuniones virtual, con apoyo del área de informática, programándola para el mes de octubre del 2021.
- b) Taller sobre valoración del recurso humano y motivación personal en los procesos de producción.
  - Para lo cual se solicitará a la Coordinación de Servicios Judiciales la designación de un psicólogo para que dirija el taller propuesto, creándose la sala virtual respectiva, el mismo que será programado para el mes de noviembre del 2021.
- c) Solicitar capacitación en temas relacionados a la labor de los trabajadores, que incluyan la entrega de certificados.
  - Para lo cual, en coordinación con la administración de los juzgados civiles, se remitirá oficio dirigido al Colegio de Abogados y Principales

Universidades, con temas propuestos para la realización de las capacitaciones, solicitando además la emisión de certificados.

- d) Solicitar la programación de mejoras en las instalaciones y oficinas de los trabajadores.
  - Por lo cual, en coordinación con la administración de los juzgados civiles, se oficiará a la Coordinación de Logística de esta Corte, a fin de que programen los trabajos de organización, pintado y verificación de los servicios.
- e) Solicitar la implementación y acondicionamiento de un ambiente adecuado para el horario de refrigerio de los trabajadores.
  - Por lo cual, en coordinación con la administración de los juzgados civiles, se oficiará a la Gerencia de Administración para la autorización de un espacio adecuado permanente para uso exclusivo de refrigerio del personal.
- f) Proponer a la presidenta de la CSJLN para que, por intermedio de su despacho, se emita las resoluciones administrativas respectivas en las que se reconozca el buen trabajo y se felicite a los trabajadores que obtengan mejores niveles de desempeño en base a su productividad.
  - Por lo cual se gestionará una entrevista con la presidenta, en la que se le expondrá la necesidad de motivar a los trabajadores que tengan mayor productividad mediante resoluciones administrativas.

## REFERENCIAS

Abanto, J. (2019). Algunos apuntes para mejorar los recursos humanos en el Poder Judicial. *La Ley*, 1. <https://laley.pe/art/8614/algunos-apuntes-para-mejorar-los-recursos-humanos-en-el-poder-judicial>

Alata, M. (2015). *Carga procesal en el Poder Judicial y la implementación de un proceso civil común en el Perú*. [Tesis Doctoral] Universidad Andina "Nestor Cáceres Velásquez", Juliaca, Perú

Álvarez, J. (2017). La Tecnología en la Rama Judicial de Puerto Rico: Un Mecanismo para fomentar el acceso a la justicia. *Revista Jurídica de la Universidad de Puerto Rico*, 86(3), 909-944. <http://revistajuridica.uprrp.edu/wp-content/uploads/2017/07/08.-La-tecnolog%C2%A1a-en-la-Rama-Judicial-de-Puerto-Rico-86REVJURUPR909.pdf>

Ander-Egg, E., & Aguilar, M. (2005). Como elaborar un proyecto. *LUMEN/HVMANITAS*. <https://bit.ly/2So0EMS>

Araya, S. & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda*. 25(2). <https://bit.ly/3yowM3t>

Arana, W (2018). Factores que motivan a los trabajadores en empresas de Lima Metropolitana. *Gestión en el Tercer Milenio*. Vol. 21 N° 41, pp. 75-82. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/15425>

Arnoletto, E. (2000). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. <https://bit.ly/3zfHmtJ>

Barros, M., & Rodrigues, T. (2016). Jurisprudência defensiva e metas de produtividade: uma jabuticaba consumerista. *Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça*, 2(1), 235-256. <https://www.indexlaw.org/index.php/revistapoliticiajudiciaria/article/view/562>

Bancayán, C & Dávila, C. (2018). Neurociencias para la gestión de los Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. *Paideia XXI*. Vol.6, N° 7, 126-136. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/1604/1478>

Benavente, G. (2017). *Efecto del Clima Organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la*

*universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco -2015*. [Tesis doctorado] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. <https://bit.ly/3pjs9mU>

Bernales, M. (2013). Medir el desempeño de los jueces para mejorar el sistema de justicia. *Revista del Instituto de Defensa Legal*(234), 1.

Belser, P. (2013). *Un salario justo: un derecho humano*. Organización Internacional del Trabajo. <https://bit.ly/3wFh5Di>

Bitner, J., Booms, H., & Tetreault, S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 58, 71-84.

Borra, C, Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. *Revista de Economía Aplicada*, XX(60), pp. 25-51. <https://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>

Cabero, J. & Llorente, M. (2013) La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*. 7(2). <https://bit.ly/3g72olu>

Cáceres, Noemi., Mercado, J., & Cuba, E. (2017). Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de créditos del territorio uno de compartamos financiera, Arequipa-2017. *Revista Científica Investigación Andina*. 18(1). <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/596/523>

Campos (2017). La ley de la Carrera del Trabajador Judicial. *Pasión por el derecho*. <https://bit.ly/3fIXyAL>

Campos, F., Gálvez, N & Velásquez, J. (2019). Satisfacción laboral y calidad de atención en el centro de diálisis Nefro Cix SAC 2018. *Revista Científica*, 2(2), pp. 2-10. <https://bit.ly/3g0YGv9>

Casana, P. (2009). La Corte Suprema como agente central de la reforma judicial peruana. *Revista de Economía y Derecho*, 6(22), 77-104. <https://bit.ly/3zbvOrl>

Cernas, D., Mercado, P. & León, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Universidad ICESI. Estudios Generales* 33(145). <https://bit.ly/3omtfOb>

Challco-Dávila, L. & Robles-FLores, H. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Rev Perú Investig Salud*. 3(3), 123-126. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/334/312>

Chiang, V., Riquelme, G & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Labora, Estrés Laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficiencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*. 20(63), p. 178-186. <https://bit.ly/3ePlahW>

Constitución Política del Perú (1993). *Artículo 24*. <https://bit.ly/355nn37>

ComexPerú (2019). *Reporte de Competitividad Global 2019: Mercado Laboral*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/reportes-de-competitividad-global-2019-mercado-laboral>

Coll, F. (2020). *Productividad laboral*. Economipedia.com. <https://bit.ly/3fOE6wL>

Custodio et. al (2020). Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios. *UCV HACER*. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/2617/2133>

Definición.xyz (2021). *Supervisión de Personal*. <https://definicion.xyz/supervision-de-personal/>

De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación*. México: Trillas.

Diccionario Económico (2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/produccion.html>

Durán, R. (2017). *Plan de Gestión 2017-2018 Corte Superiorde Justicia de Lima Norte*. <https://bit.ly/2SCaSWC>

Enciclopedia Jurídica. (2020). *Personal Jurisdiccional*. <https://bit.ly/3vHcJuw>

Enciclopedia Jurídica. (2020). *Secretario Judicial*. <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/secretario-judicial/secretario-judicial.htm>

EUDE (2016). 10 retos a los que se enfrenta el empleo: La necesidad de formación continua. *European Business School*. <https://bit.ly/3fuBa9D>

Etzet, M., & Silverman, B. (1981). A managerial perspective on directions for retailcustomer dissatisfaction research. *Journal of Retailing*(57), 124-136.

Espinoza, C. (2021). Condiciones de Trabajo y desórdenes músculo esqueléticos de los trabajadores de limpieza pública, Cajamarca 2018. *Revista Recien*. 10(1), pp. 20-36. <https://bit.ly/3pz63gy>

Faya, A., Venturo, C, Herrera, M & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de investigación Apuntes Universitario*. 8 (3). <https://bit.ly/3tUXIUK>

Fernández, D. (2014). La reforma judicial. *Actualidad Jurídica* (Uría & Menéndez)(37), 102-107.

Ferreyro, A.; Longhi, A. L. D. (2014). Metodología de la investigación. Argentina: *Encuentro Grupo Editor*. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847674&lang=es&site=ehost-live>. Acceso em: 19 fev. 2021.

FinancesOnline (2021). 86 Job Satisfaction Statistics for 2021: Data by Profession & Region. *Reviews for business*. <https://financesonline.com/job-satisfaction-statistics/>

Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. International Thomson Editores.

Ganga, F., Cassinelli, A., Díaz, G., & Maluk, S. (2016). Breves disquisiciones teóricas en torno al tema capital humano y eficiencia organizativa. *Revista Gaceta Laboral*, 22(1), 27-39. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33646908002.pdf>

García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Molina, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista clínica de Medicina de Familia*, 1(5). <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>

Gelade, G., & Gilbert, P. (2003). Work climate and organizational effectiveness: the application of data envelopment analysis in organizational research. *Organizational Research Methods*, 6, 482-501.

Gestión. (2018). *Los cuatro problemas del sistema de justicia en Perú que arrastran a la competitividad*. Sección Política: <https://gestion.pe/peru/politica/cuatro-problemas-sistema-justicia-peru-arrastran-competitividad-251934-noticia/>

Gill, L. (2002). *Fundamentos y límites del capitalismo*. (X. Arrizabalo, Trad.) España: Editorial Trotta.

Guerrero (2020). *Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de empresas de servicio - Guayaquil*. [Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3tY8Dxe>

Guerra-Cerrón, M. (2018). Más allá del proceso: La función jurisdiccional. *Jurídica, suplemento de análisis legal*. <https://bit.ly/3hxVOXP>

Gómez (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da edición), Perú: Brujas.

Gómez, J. (2018). Salario variable y satisfacción de clientes. *CEREM International Business School*. <https://www.cerem.pe/blog/salario-variable-y-satisfaccion-de-clientes>

González, D., Erazo, J., Narváez, C., & Torres, M. (2020). Productividad laboral en la dirección distrital del Ministerio de Transporte y obras públicas de Cañar. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinónia*, 5(3), 488-517. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/908/pdf>

González, R. (2005). *Creando valor con la gente*. México: Norm.

Huanca, B. Nery (2020). Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones. *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano*. <https://bit.ly/2QWewWa>

Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción de usuario*. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). *McGRAW-HILL*. <http://www.intercambiosvirtuales.org/>

Hernández, J., Espinoza, J. & Aguilar, M. (2013). Clima Laboral: La influencia de la supervisión, los factores organizaciones y la predisposición de los empleados. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 6(6). <https://bit.ly/354nkVd>.

Herzberg, F. (1993). *The Motivation to work*. *Routledge*. <https://bit.ly/2SnkU1b>

Ignacio, D. (2020). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019*. [Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. <https://bit.ly/3zt3b9e>

Jurado, C. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Profesional de los Trabajadores del área Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. *Gestión & Sociedad*. 1(1). <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/CG/article/view/28>

Judge, T. , Zhang, S. & Glerum, D. (2020). *Job Satisfaction. Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Constructs*, 2017-241. <https://bit.ly/3inSEpX>

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración: Una perspectiva global*. México D.F.: McGraw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3d6G7m8>

Lastra, J. (2007). Los retos del trabajo. Frecuentar el pasado, enfrentar el presente y atisbar hacia el futuro. *Scielo*. Vol. 41. N° 122. <https://bit.ly/3fUAqcP>

La Ley. (2019). ¡Ya es oficial! Desaparece la OCMA y crean la Autoridad Nacional de Control del Poder Judicial. Informe. *Gaceta Jurídica*. <https://bit.ly/3fCdZbY>

Locke, E. (1969). "What is job satisfaction?", *Organizational Behavior and Human Performance*, 4,.309-336.

López, P. (2020). Factor Humano y Mantenimiento para alcanzar la excelencia empresarial. Estrategias de mantenimiento. *Redacción IMG*. <https://bit.ly/3glMjsw>

Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002)

Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning. <https://bit.ly/2T4smhE>

Mendez, G. (2019). *Gestión de personas para propiciar la felicidad laboral, en la empresa Arenera Jaén, de Piura, año 2019*. [Tesis doctorado] Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/2RnqZKD>

Miró-Pérez, Albert-Pol (2020). World Economic Forum: Present and Future. *Dimensión Empresarial*, 18(2). <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v18n2/1692-8563-diem-18-02-00001.pdf>



Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), pp. 1-20. <https://bit.ly/3gf7V9Z>

Montoya, L., Montoya, J., & Trejos, C. (2014). Mejoramiento de la productividad de las empresas Colombianas: Un problema de planeación estratégica. *Revista de la Univesidad Nacional Abierta y a Distancia*, 1-12. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/2569/2681>

Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (100), 1-11. <https://bit.ly/3x2HLOm>

Moreno, S. & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnologica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho* (9), 1, 13-33. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

Navarro, E. (2021). *Análisis de las condiciones laborales en una entidad esatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020*. [Tesis doctoral] Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3v14ZTy>

Nivela, J. (2019). *La motivación y su influencia en la productividad laboral de las haciendas agrícolas bananeras pequeñas de la provincia de Los Ríos, 2016*. [Tesis Doctoral] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://bit.ly/34XUuGc>

Ordiz, M., & Fernández, E. (2005). Influence of the sector and the environment on human resource practices' effectiveness. *International Journal of Human Resource Management*, 16(8), 1349.

Pablos, G. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. [Tesis doctorado] Universidad de Extremadura. <https://bit.ly/2RZw8bT>

Poder Judicial del Perú. (2017). Poder Judicial. *Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispone implementación de oficina de productividad y competitividad administrativa*. <https://bit.ly/3wa02J1>

Poder Judicial (2020). Estadística. *Anexo de las estadísticas de la función jurisdiccional a nivel nacional 2020*. <https://bit.ly/2RfnNAT>

Poder Judicial del Perú. (2012). *Ficha Técnica para la realización del Primer Piloto de Medición del Desempeño Jurisdiccional*. <https://bit.ly/3geY6sB>

Poder Judicial del Perú. (2013). *Corte Superior de Justicia de Lima Norte Plan Operativo 2013*. <https://bit.ly/34CvIjB>

Quintero, P. (2020). El error del operador judicial en Colombia. *Nuevo Derecho*, 16(26), 1-21. <http://revistas.iue.edu.co/revistas/iue/index.php/nuevodercho/article/view/1308/pdf>

Quarstein, V.A., McAfee, R.B. & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. *Human Relations*, 45, 859-873.

Real Academia Española. (2020). *Diccionario de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/producci%C3%B3n>

Redón, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *Estadística descriptiva*. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.

Reza, F. (1997). *Ciencia Metodología e Investigación*. Pearson Educación. <https://bit.ly/3z4y2c9>

Reyes (2020). *Gestión y Producción Laboral Odontológica para el Mejoramiento de la atención en la Policía Nacional del Perú 2018*. [Tesis doctoral] Universidad San Pedro. <https://bit.ly/3x3P5cr>

Resolución Administrativa N° 020-2020-CE-PJ, del 15 de enero del 2020. Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. <https://bit.ly/3wF1SSE>

Requena, G. (2017). *Gestión del conocimiento, estilo de vida y desempeño docente en las instituciones educativas de la Unión Peruana del Norte, 2016*. [Tesis doctoral] Universidad Peruana Unión. <https://bit.ly/3cpUSBv>

Ricardo, R. (2016). La política de descongestión judicial 2009-2014, un costoso e ineficiente esfuerzo. *Revista de Derecho Público*, 36, 1-36. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=40&sid=17da19b0-16ca-4476-9e08-9e83c4e2f9fa%40sessionmgr4006>

Rioja, A. (2020). La oralidad y la problemática para su implementación en el proceso civil. Bajo una mirada a nuestro originario CPC de 1993. *Lumen* 16 (1), 170-182. <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/2293/2366>

Ríos, T. (2019). El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística en Lima Metropolitana. *Gestión en el tercer milenio*. Vol. 22. N° 43. <https://bit.ly/2QWwNKP>

Robbins, S & Judge, T (2009) *Comportamiento Organizacional*. (décimo tercera Ed.) México: Pearson

Robles, P. & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Nebrija Universidad*. V. 18. <https://bit.ly/3pr2F7e>

Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: Una aproximación teórica*. <https://bit.ly/3507B9J>

Romero, A. (2019). *La auditoría de Recursos Humanos y la mejora de la productividad en las Municipalidades del Perú, análisis y propuesta de actualidad*. [Tesis Doctoral] Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://bit.ly/2TPSBJi>

Romero, J. (2020). *Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz- Lima, 2019*. [Tesis doctorado] Universidad San Pedro. <https://bit.ly/2TQxsyE>

Salazar, A. (2021). *Estrategia de recursos humanos para la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. [Tesis doctorado] Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/2TPLv7F>

Santamaria, A. et al (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista Espacios*. 41 (38) <https://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p15.pdf>

Sancho, J. (2017). *La Función Institucional del Secretario Judicial -Letrado de la Administración de Justicia*. [Tesis doctoral] Universidad de Málaga, Málaga, España

Sanchez, H. & Reyes, C. y Mejia, K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Sesametime (2021). *Diccionario Laboral*. Condiciones de trabajo. <https://bit.ly/3hYJShL>

Schwab, K. (2019). *The Global World Economic Forum*: [http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2019/WEF\\_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2019/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf)

Sierra, R (1994). *Técnicas de Investigación social, teoría y ejercicios*. Editorial Paraninfo S.A. <https://bit.ly/3gbSQ8V>

Solano, M. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa seda Huanuco, sede central, periodo 2017*. <https://bit.ly/3fnJyHQ>

Tamariz, E. (2020). Perfil de un Juez del Segundo Nivel de la Carrera Judicial basado en Habilidades Gerenciales. *Vox Juris*, 38(1), 25-50. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/VJ/article/view/1715/pdf04>

Tello, M. (2017). Innovación y productividad en las empresas de servicios y manufactureras: el caso del Perú. *Revista CEPAL*(121), 73-92. <https://bit.ly/3ilqAU8>

Thurman, J. (1977). "La satisfacción: aperçu international". *Revue Internationale du travail*, 116(3), 277.

Torres, J. & Jaramillo, O. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. <https://bit.ly/3w9jczd>

Universidad César Vallejo (2017). Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo. *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV del 23 de mayo del 2017*. Artículo N°10 y N°14: <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>

Universidad César Vallejo (2020). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. <https://trilce.ucv.edu.pe/modulos/trilce.aspx>

Uchoa, P. (2018) ¿Por qué Japón les está pidiendo a sus trabajadores que no vayan a la oficina un lunes por la mañana al mes? *World Economic Forum*. <https://bit.ly/3wfFkrh>

Valle, A. (1991). *Productividad: Las visiones neoclásica y marxista*. En *Investigación económica* 198 (págs. 45-69).

Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una Forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1). <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vella, Melchior (2017). Employment and labour hoarding: a production function approach. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*. Vol. 23 N° 46. <https://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/643/440>

Villarreal, F. (2017). *¿Por qué está bajando la productividad en el Poder Judicial mientras sus recursos crecen en la última década?* BLOG. <https://bit.ly/3hudHqk>

World Economic Forum (2018) Foro Económico Mundial sobre América Latina. América Latina en un punto de inflexión: construyendo una nueva narrativa. *Agenda Regional*. [http://www3.weforum.org/docs/LA18\\_Report\\_Spanish.pdf](http://www3.weforum.org/docs/LA18_Report_Spanish.pdf)

Zavala, J. (2012). *Cumplimiento de metas*. Emprendices: <https://www.emprendices.co/el-cumplimiento-de-metas/>

## ANEXOS

Anexo 1: matriz de operacionalización de variables

Variables	Def. conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Satisfacción laboral	Sentimiento positivo reflejado por el trabajador con relación a la labor que realiza y su entorno. (Robbins, S. & Judge)	Mediante la encuesta dirigida a los trabajadores de los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se verificará su nivel de satisfacción para con la entidad laboral.	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	Ordinal
				Retroalimentación del puesto mismo	
			Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	
			Condiciones de Trabajo	Características del trabajo	
			Relación trabajo-empleado	Interacción social	
Supervisión					
V2: Productividad	Es la relación entre los productos obtenidos con los recursos empleados para obtener dicha producción. (Gaither y Frazier)	Mediante la encuesta dirigida a los trabajadores de los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se verificará el nivel de su productividad.	Producción	Cumplimiento de metas	Ordinal
				Insumos	
			Recurso Humano	Factor humano	
				Desempeño laboral	

## Anexo 2: Instrumento

### Instrumento para Satisfacción Laboral y Productividad

# **SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS CIVILES, CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE, 2021**

## ENCUESTA

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cuan satisfecho se encuentra con su trabajo y su productividad. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	1	Disfruto de cada labor que realizo por mi trabajo					
			2	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
			3	Conozco cada función que se me asigna a diario					
			4	Necesito capacitación continua para realizar debidamente mis labores.					
		Retroalimentación	5	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
			6	Mi empleador me avisa los errores que cometo, a fin de corregirlos y evitarlos.					
			7	Deseo ser evaluado periódicamente respecto al desempeño de mis funciones.					
			8	Evoluciono con cada crítica constructiva de mi empleador					
	Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo	9	La remuneración económica es muy baja en relación con la labor que realiza.					
			10	No estoy de acuerdo con mi remuneración salarial.					
			11	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
			12	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

	Condiciones de trabajo	Características del trabajo	13	Siento que el trabajo es el adecuado para mi perfil.					
			14	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
			15	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
			16	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales					
	Relación trabajo - empleado	Interacción social	17	El clima laboral en mi área de trabajo es adecuado.					
			18	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
			19	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
			20	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo.					
		Supervisión	21	Las visitas de control de la ODECMA son buenos estilos de supervisión.					
			22	No me siento a gusto con las exigencias de mi jefe, para con mi trabajo.					
23			Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						
24			La supervisión constante genera mayor producción del trabajador						
Productividad	Producción	Cumplimiento de metas	25	Cumple con las atenciones establecidas por día adecuadamente.					
			26	Realiza en menos tiempo sus funciones.					
			27	Le agrada saber que su producción es de buena calidad, consultándolo con su supervisor.					
			28	La jornada laboral que realiza es suficiente para atender a la carga procesal de la entidad.					
			29	El control de la producción por su empleador va a acorde con las funciones que realiza.					
			30	Realiza su trabajo con eficiencia y eficacia.					
	Insumos	31	El material de trabajo que recibo mensual es adecuado para las labores que realizo.						
		32	Le proporcionan el material necesario para realizar su trabajo apropiadamente durante su jornada.						
		33	Posee el material de cómputo suficiente para la realización de su trabajo diario.						
		34	Utiliza los insumos que le brinda la empresa, para desempeñarse de una mejor forma.						
Recurso humano	Factor humano	35	Es perseverante ante una situación de conflicto con el compañero de trabajo.						



			36	Ocurren con frecuencia reclamos después de su atención por parte del usuario.					
			37	Desarrolla todas sus habilidades durante su jornada laboral.					
			38	La cantidad de trabajadores por juzgado es suficiente para el cumplimiento de metas propuestas por la organización.					
		Desempeño laboral	39	Su desempeño laboral satisface a su empleador.					
			40	La función que realiza corresponde a su plaza laboral.					
			41	Propone estrategias y técnicas de mejora.					
			42	Es puntual con su horario establecido.					
			43	Poseer un título universitario permite realizar sus funciones con eficiencia.					
44	Cuando surge un imprevisto durante su jornada laboral, lo soluciona de inmediato.								

Anexo 3: Cálculo de la muestra para la población:

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

Donde:

<b>N</b>	<b>Población</b>	<b>75</b>
<b>Z</b>	<b>Nivel de confianza (95%)</b>	<b>1.96</b>
<b>p</b>	<b>Probabilidad favorable</b>	<b>0.5</b>
<b>q</b>	<b>Probabilidad desfavorable</b>	<b>0.5</b>
<b>e</b>	<b>Error muestral</b>	<b>0.03</b>
<b>n</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>70 docentes</b>

$$n = 70$$

## Anexo 4: Validez y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO "Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021"

Observaciones: 90% DE VALIDEZ

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Ramírez Ríos Alejandro**; DNI: 07191553.

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

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

20 de enero del 2021

Firma



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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **Jorge Rafael Díaz Dumont**    DNI: 08698815

Especialidad del validador:    **Ingeniero Industrial**    30 de mayo de 2021

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

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

  
Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PND)  
INVESTIGADOR EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 1987

Firma del Experto Informante



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO "Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021"

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Dr. Carlos Germán Castagnola Sánchez**; DNI: 06276084

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

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

5 de junio del 2021

Firma del Experto Informante

## Anexo 5: Carta de Autorización



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte  
Gerencia de Administración Distrital

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Independencia, 22 de Julio del 2021



**CARTA N° 000023-2021-GAD-CSJLIMANORTE-PJ**

Sr(a).

Carlos Venturo Orbegoso - Jefe de la Escuela de Posgrado de la UCV  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. – CAMPUS LIMA NORTE

**Asunto** : SE AUTORIZA A LA SRTA RODRIGUEZ LUCAS FABIOLA PARA EFECTUAR TRABAJO DE INVESTIGACION DIRIGIDA A LOS JUZGADOS CIVILES.

**Referencia** : CARTA P. 0336-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, a través del cual solicita autorización de la estudiante RODRIGUEZ LUCAS FABIOLA, en el marco del proyecto de investigación "*Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021*" a fin que pueda obtener la información de esta Corte Superior de Justicia y pueda culminar con su proyecto de investigación.

Sobre el particular, se autorizó a la estudiante en mención, debiendo previamente coordinar con los respectivos Administradores de Módulos Civiles, en caso de requerir asistencia personal, deberá respetar los protocolos de bioseguridad.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**MARIA LILIANA DEL PILAR DE LOS RIOS VEGA**  
Gerente de la Administración Distrital de la CSJ Lima Norte  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte

MDV/nla

Esta es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en el Poder Judicial del Perú. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas en: <https://verifirma.pj.gob.pe/validador> CÓDIGO: 181131 CLAVE: 89AN8E  
CARTA N° 000023-2021-GAD-CSJLIMANORTE Página 1 de 1



## Anexo 6: Consentimiento informado



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de junio de 2021  
Carta P. 0336-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Licenciada  
María Liliana de los Ríos Vega  
Gerenta de Administración  
Corte Superior de Justicia de Lima Norte

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RODRIGUEZ LUCAS, FABIOLA; identificada con DNI N° 43119590 y con código de matrícula N° 6000139164; estudiante del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los Juzgados Civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador RODRIGUEZ LUCAS, FABIOLA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



Anexo 7: Tablas

**Tabla 10**

*Confiabilidad cuestionario de Satisfacción Laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	24

*Fuente: Elaboración Propia (2021)*

**Tabla 11**

*Confiabilidad cuestionario de Productividad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	20

*Fuente: Elaboración Propia (2021)*

Interpretación de ambas tablas, considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006):

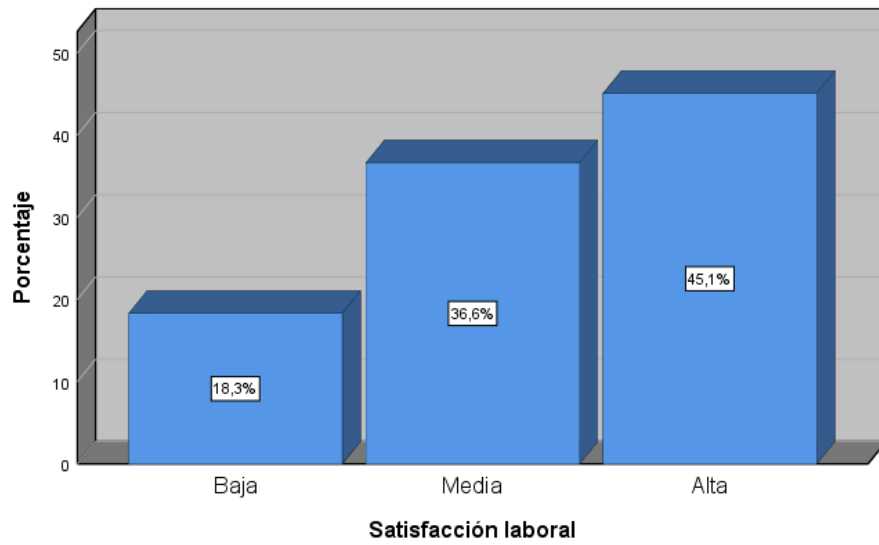
- Por debajo de .60 es inaceptable
- De .60 a .65 es indeseable.
- Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.
- De .70 a .80 es respetable.
- De .80 a .90 es buena
- De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena

Anexo 8: Figuras de los Resultados:

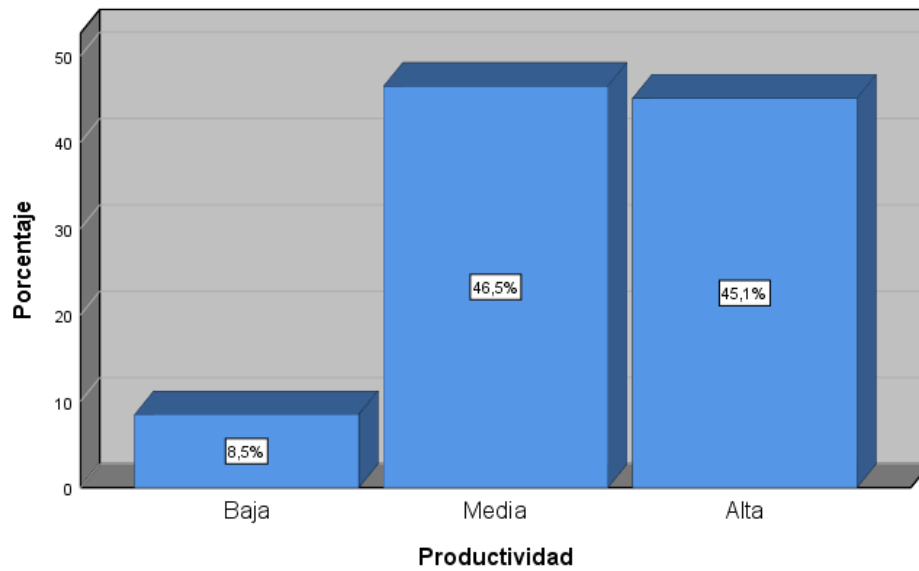
**Figura 1.**

*Diagrama de frecuencias de la satisfacción laboral*



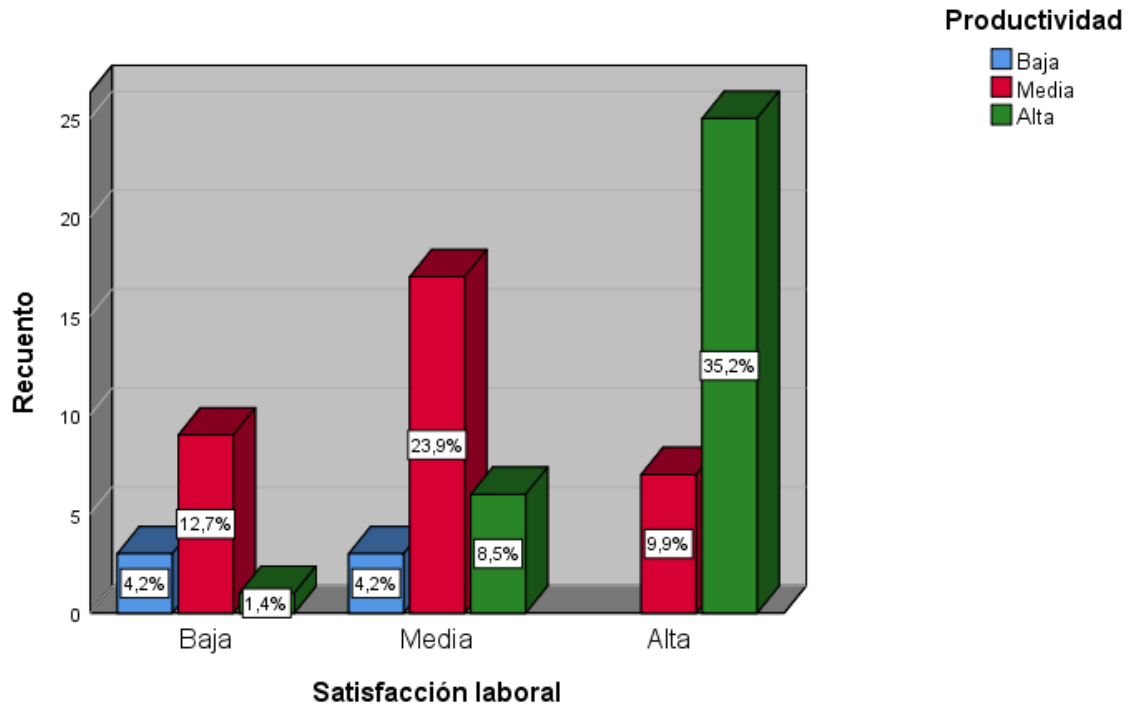
**Figura 2.**

*Diagrama de frecuencias de la Productividad*



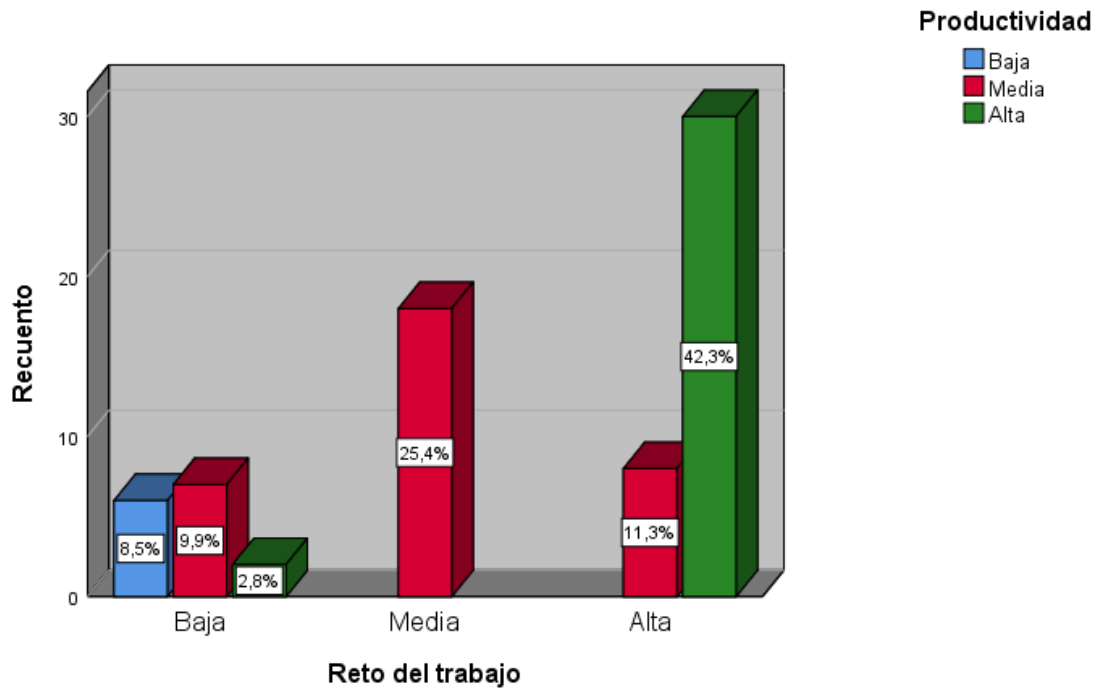
**Figura 3.**

*Diagrama de barras agrupadas de la Satisfacción Laboral y la Productividad*



**Figura 4.**

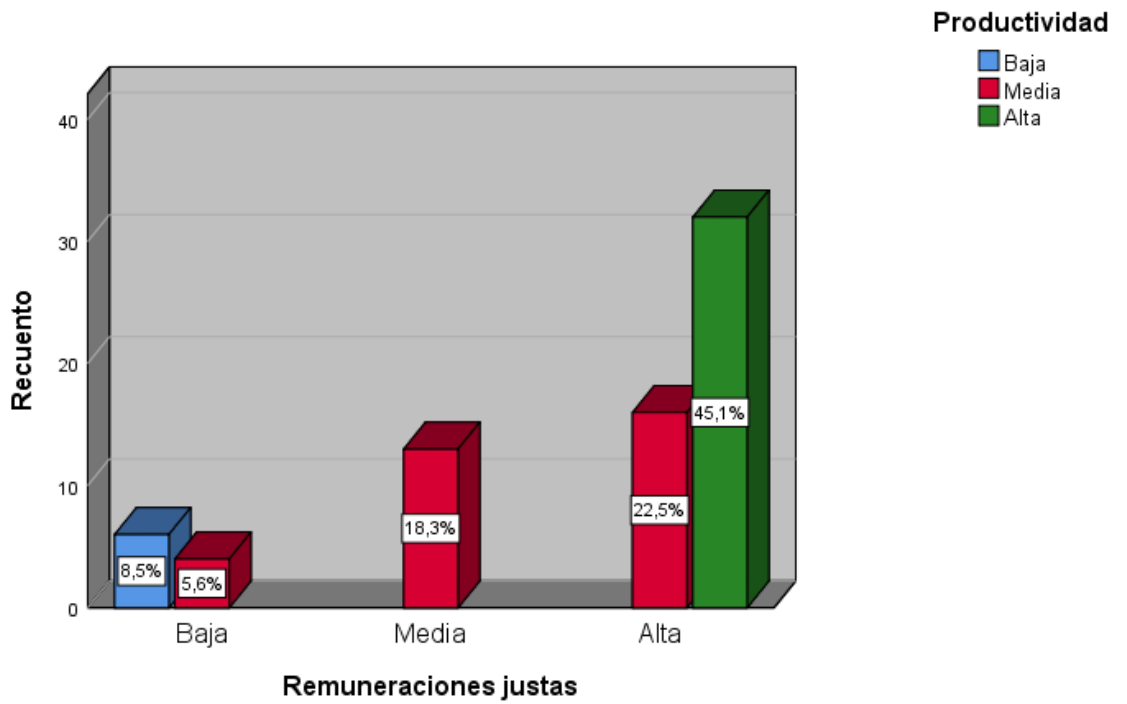
*Diagrama de barras agrupadas del reto del trabajo y productividad*





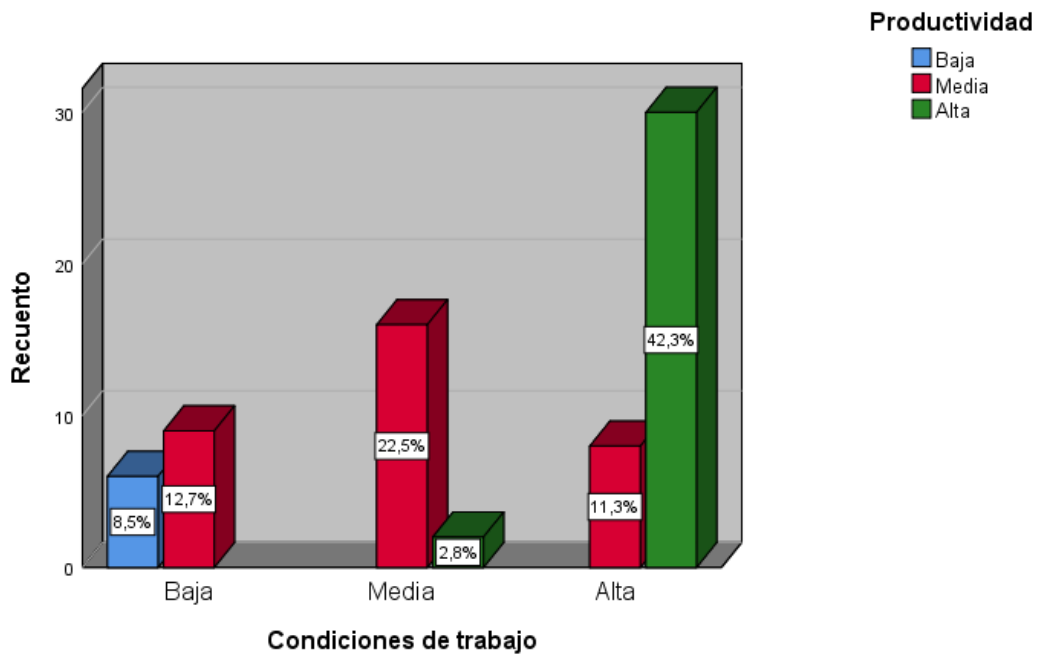
**Figura 5.**

*Diagrama de barras agrupadas de las remuneraciones justas y la productividad*



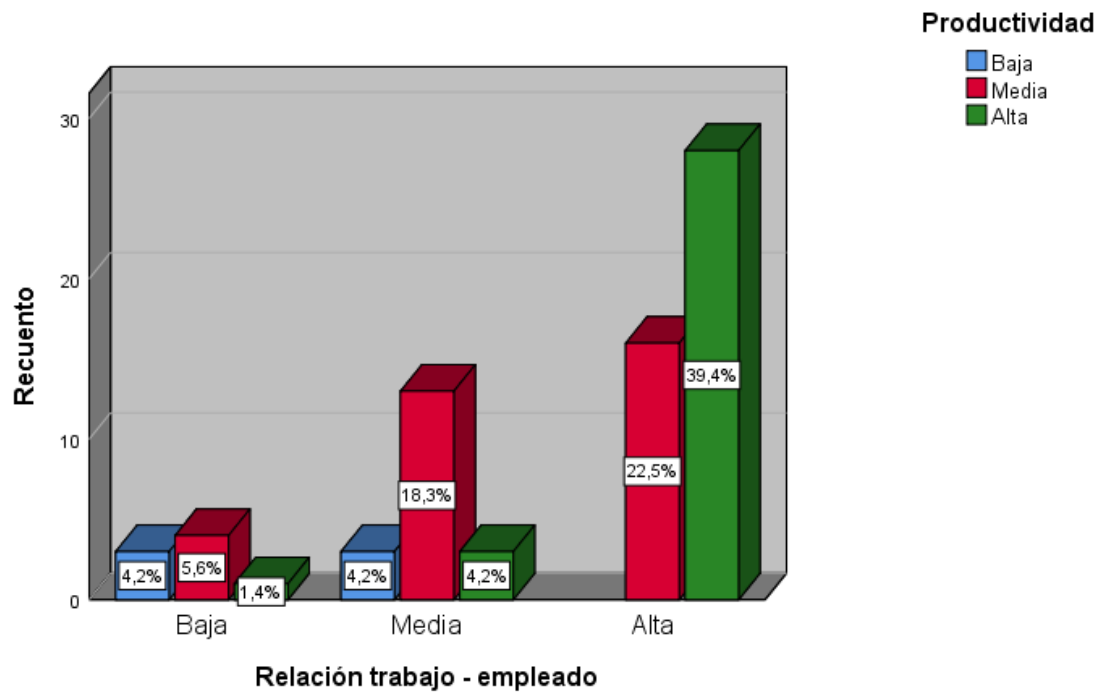
**Figura 6.**

*Diagrama de barras agrupadas de las condiciones de trabajo y la productividad*



**Figura 7.**

*Diagrama de barras agrupadas del trabajo-empleado y productividad*



Anexo 9: Base de datos:

**SATISFACCIÓN LABORAL**

Sexo	ITE M1	ITE M2	ITE M3	ITE M4	ITE M5	ITE M6	ITE M7	ITE M8	ITE M9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24
2	4	5	5	2	2	3	1	4	5	5	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	1
2	3	3	4	2	2	2	1	2	5	5	1	1	1	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	2
2	5	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	2	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3
2	4	4	4	2	4	2	3	3	5	5	1	1	4	4	1	1	1	3	3	1	3	4	1	3
2	3	3	4	2	2	2	1	2	5	5	1	1	1	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	2
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	3
2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	1	5	4
2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3
1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3
1	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	3	1	5	5
1	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	5	1	5	3	2	4	4
1	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	1	5	5	1	5	4
2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	2	5	4	2	4	4
1	4	4	5	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	5	5	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	5	3	2	3	3
1	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	4	4	2	2	4	5	5	5	1	4	5	5
2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2
2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	3
1	3	4	5	2	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	2	4	1	1
2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	2	4	4	1	4	3
1	3	3	2	4	4	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	2
1	3	4	5	2	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	2	4	1	1
2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3
1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4
1	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
2	3	3	4	4	3	2	4	2	5	5	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4
1	3	5	5	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3
1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3

2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	2	4
1	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
1	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	2	2	1	4	3	4	4	4	4	5
2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	3	3
1	5	5	5	2	1	1	5	5	5	5	1	1	1	4	1	1	1	3	3	2	2	5	1	1
1	4	5	5	3	3	4	5	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3
1	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4
2	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	4	4	2	3	4
2	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5
1	1	2	5	3	1	1	5	3	4	4	1	1	5	5	1	1	1	1	4	1	1	5	1	1
2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3
1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	4	3	1	1	4	4	4	3	4	3	3
1	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	1	2	3	4	2	2	1	4	3	3	3	4	4	3
1	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	4	4	3
1	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3
2	3	4	5	1	2	1	5	4	4	4	2	1	1	1	1	1	4	2	4	4	3	3	1	5
1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3
2	1	5	5	2	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5
1	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3
2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4
1	3	5	5	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3
1	4	4	5	4	2	2	4	3	4	5	2	2	2	2	2	1	4	5	1	5	2	4	1	1
2	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	2	4	4	1	4	2
1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4
1	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
1	3	3	3	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	1	3	3	2	2	5	1	1
2	5	5	5	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	2
1	4	5	5	5	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	2	4	2	2
2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	1	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
1	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4
2	5	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	4	4	2	3	4
1	5	5	5	2	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5
1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2
2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	2	4

1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2
1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2
1	4	5	5	5	2	2	2	2	5	5	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	2	4	2	2

**PRODUCTIVIDAD**

DATO 1	DATO 2	DATO 3	DATO 4	DATO 5	DATO 6	DATO 7	DATO 8	DATO 9	DATO0	DATO1	DATO1	DATO1	DATO1	DATO1	DATO1	DATO1	DATO1	DATO1	DATO2
4	4	5	1	1	5	5	5	1	4	4	2	4	1	4	2	5	4	3	5
4	4	3	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4
4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	5	4	4	5	4	5
4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	1	3	4	4	5	5	4
4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	1	3	3	1	3	5	4	4	4	4
4	4	3	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4
4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5
3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	1	4	3	4	5	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	4	3	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	1	4	3	4	4	3	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	5	2	5	3	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	1	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3
4	4	4	2	2	5	2	2	4	4	4	1	4	1	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	2	4	2	2	1	4	4	2	4	2	3	2	4	4	2	4
5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	2	5	2	4	1	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4
5	4	5	4	2	4	2	2	1	4	4	2	4	2	3	2	4	4	2	4
4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	2	5	2	4	4	5	5	4	5
4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5
4	3	4	2	3	4	1	1	4	1	4	2	3	1	3	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	3	5
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	1	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	5	5
4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	5	1	4	5	3	4	4	4	4	5
5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	4	2	5	1	3	5	4	4	3	4
5	5	5	5	3	4	1	1	1	3	5	4	3	4	4	3	3	4	1	4
5	4	4	4	3	5	1	1	2	1	5	2	5	1	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	5	4	3	2	1	2	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	5	2	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	3	2	1	1	4	2	4	1	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	4	5	1	5	1	5	5	5
5	5	3	1	1	3	1	1	1	5	3	4	4	1	2	1	1	5	5	1
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	3	1	3	4	5	5
4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3
4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	5
4	4	4	1	1	4	3	3	4	4	3	2	4	1	4	4	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	2	5	2	4	4	4	5	4	5	2	5	2	4	1	4	5	5	5
4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4
4	4	3	2	2	5	3	3	3	4	4	2	5	2	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	1	4	4	4	4	4	5
4	4	4	2	2	5	2	2	2	4	4	2	4	1	4	4	5	5	5	5
4	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	2	5	2	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	5	5
4	2	5	4	4	2	4	4	3	4	5	1	4	5	3	4	5	5	4	5
5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	4	2	5	1	3	5	4	5	3	5
5	5	4	4	2	5	2	2	2	4	4	2	4	1	4	2	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	4	4	2	5	2	2	2	4	4	2	4	1	4	2	5	5	5	5
5	5	4	4	2	5	2	2	2	4	4	2	4	1	4	2	5	5	5	5

| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |



Anexo 10: PRUEBA PILOTO

**SATISFACCIÓN LABORAL**

ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24
4	5	5	2	2	3	1	4	5	5	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	1
3	3	4	2	2	2	1	2	5	5	1	1	1	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	2
5	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	2	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	2	4	2	3	3	5	5	1	1	4	4	1	1	1	3	3	1	3	4	1	3
3	3	4	2	2	2	1	2	5	5	1	1	1	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	2
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	3
5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	1	5	4
4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3

**PRODUCTIVIDAD**

DATO 1	DATO 2	DATO 3	DATO 4	DATO 5	DATO 6	DATO 7	DATO 8	DATO 9	DATO 0	DATO1 1	DATO1 2	DATO1 3	DATO1 4	DATO1 5	DATO1 6	DATO1 7	DATO1 8	DATO1 9	DATO2 0
4	4	5	1	1	5	5	5	1	4	4	2	4	1	4	2	5	4	3	5
4	4	3	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4
4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	2	4	2	5	4	4	5	4	5
4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	1	3	4	4	5	5	4
4	3	4	2	1	3	3	3	4	3	1	3	3	1	3	5	4	4	4	4
4	4	3	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4
4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5
3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4

ANEXO 11: TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

---

<b>El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00</b>	
De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
<b>De + 0.91 a 1</b>	<b>correlación muy alta</b>

---

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212

Bisquerra, A. (2004), *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, Trilla



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS CIVILES, CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA LIMA NORTE, 2021", cuyo autor es RODRIGUEZ LUCAS FABIOLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 20.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07191553 <b>ORCID</b> 0000-0003-0976-4974	Firmado digitalmente por: ALRAMIREZRIO el 06-08- 2021 10:28:51

Código documento Trilce: TRI - 0172540