

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Satisfacción laboral y su relación con la productividad
de los trabajadores de la Gerencia Administrativa
Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa,
2023**

Andree Rios Vizcarra

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Ing. Erika Karin Málaga Velásquez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 8 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA 2023.

Autores:

1. Andree Rios Vizcarra – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**):10 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis a mi familia, mis principales mentores y fuente de inspiración plena; a mi padre que desde el cielo y en paz descanse, supo guiarme por el buen camino; a mi madre, la representación más grande de fortaleza en mi vida; a mi hermana, quien siempre está conmigo en las adversidades y en los momentos más favorables y a mi esposa, quien es mi soporte y mi mano derecha para seguir adelante. Esta tesis es el resultado de la constancia, dedicación, reflexión y paciencia que, gracias a Dios, he logrado para alcanzar mis objetivos propuestos.

Agradecimientos

Estoy agradecido con Dios por otorgarme la posibilidad de gozar de mi vida, mi familia, mis amigos y todos aquellos que caminaron junto a mí para ser mi apoyo, inspiración y fortaleza para alcanzar cada uno de mis objetivos. Agradezco a la vida porque siempre te sonrío si le sonrías primero. También agradezco a la asesora de tesis y a todos los docentes, cuyas enseñanzas y respaldo han cimentado los fundamentos de mi desarrollo profesional.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I: Planteamiento del estudio	16
1.1. Delimitación de la investigación.....	16
1.1.1. Territorial	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual	16
1.2. Planteamiento del problema.....	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo General.....	19

1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. Justificación de investigación	20
1.5.1. Justificación teórica	20
1.5.2. Justificación práctica.....	20
Capítulo II: Marco teórico	21
2.1. Antecedentes de investigación	21
2.1.1. Artículos científicos	21
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	26
2.2. Bases teóricas.....	32
2.2.1. Satisfacción Laboral.....	32
2.2.2. Productividad	39
2.3. Definición de términos básicos	44
Capítulo III: Hipótesis y Variables	46
3.1. Hipótesis	46
3.1.1. Hipótesis General.....	46
3.1.2. Hipótesis Especificas	46
3.2. Identificación de las variables.....	46
3.2.1. Variable Independiente: Satisfacción laboral	46
3.2.2. Variable Dependiente: Productividad	47
3.3. Operacionalización de variables	48
Capítulo IV: Metodología	50

4.1. Enfoque de la investigación	50
4.2. Tipo de investigación.....	50
4.3. Nivel de investigación.....	50
4.4. Método de la investigación	51
4.5. Diseño de la investigación	51
4.6. Población y muestra.....	52
4.6.1. Población.....	52
4.6.2. Muestra	52
A. Unidad de análisis	52
B. Tamaño de la muestra	52
C. Selección de la muestra	53
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.7.1. Técnicas	53
4.7.2. Instrumento	53
A. Diseño	53
A. Confiabilidad.....	55
C. Validez	56
Capítulo V: Resultados	57
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	57
5.2. Presentación de resultados	58
5.2.1. Análisis descriptivo.....	58

5.2. Contrastación de resultados	66
5.2.2. Análisis inferencias	66
5.3. Discusión de resultados.....	72
Conclusiones	74
Recomendaciones	76
Referencias bibliográficas.....	77
Apéndices.....	84

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 2 Operacionalización de la variable productividad.....	49
Tabla 3 Diseño del instrumento	55
Tabla 4 Análisis de fiabilidad	55
Tabla 5 Nivel de la variable satisfacción laboral	58
Tabla 6 Nivel de la dimensión remuneración	59
Tabla 7 Nivel de la dimensión condiciones de trabajo	60
Tabla 8 Nivel de la dimensión trabajo-empleado	61
Tabla 9 Nivel de la dimensión reto del trabajo	62
Tabla 10 Nivel de la variable productividad.....	63
Tabla 11 Nivel de la dimensión producción	64
Tabla 12 Nivel de la dimensión recurso humano.....	65
Tabla 13 Pruebas de normalidad.....	66
Tabla 14 Correlación entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad.....	67
Tabla 15 Correlación entre la dimensión remuneración y la variable productividad	68
Tabla 16 Correlación entre la dimensión productividad y la variable condiciones.....	69
Tabla 17 Correlación entre la dimensión producción y la variable satisfacción	70
Tabla 18 Correlación entre la dimensión recurso humano y la variable satisfacción laboral..	71

Índice de figuras

Figura 1 Simbología del diseño de investigación.....	52
Figura 2 Nivel de la variable satisfacción laboral.....	58
Figura 3 Nivel de la dimensión remuneración.....	59
Figura 4 Nivel de la dimensión condiciones de trabajo.....	60
Figura 5 Nivel de la dimensión trabajo-empleado.....	61
Figura 6 Nivel de la dimensión reto del trabajo.....	62
Figura 7 Nivel de la variable productividad.....	63
Figura 8 Nivel de la dimensión producción.....	64
Figura 9 Nivel de la dimensión recurso humano.....	65

Resumen

El propósito de la presente indagación estuvo orientado a determinar la correlación de la satisfacción en el trabajo con el nivel productivo de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023. El problema se origina partiendo del carácter necesario que poseen las compañías y entidades de conocer cómo afecta la satisfacción en el trabajo, en el bienestar individual de sus colaboradores y cómo esto afecta a los grados de productividad de la empresa.

El estudio se emprendió con un enfoque cuantitativo a nivel correlacional, con diseño no experimental transversal. El conjunto muestral se halló compuesto por 70 trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJAR. Se recurrió al uso de la técnica de encuesta y como instrumento para la recolección de los datos fue un cuestionario. Respecto a los resultados se evidenció la existencia de una relación entre la satisfacción en el trabajo y el nivel productivo de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, el resultado fue demostrado con el estadístico de correlación de Pearson, donde se obtuvo valores positivos y significativos ($p= 0.000$; $r= 0.693$); gracias a lo cual se deduce que, al incrementarse el grado de satisfacción laboral, podría incrementarse su nivel productivo.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad, producción, recursos humanos, condiciones de trabajo.

Abstract

The purpose of this investigation was aimed at determining the correlation of job satisfaction with the productive level of the collaborators of the District Administrative Management of the Superior Court of Justice of Arequipa 2023. The problem originates from the necessary nature that they possess companies and entities to know how job satisfaction affects the individual well-being of their collaborators and how this affects the company's productivity levels.

The study started from a quantitative approach at a correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The sample group was found to be composed of 70 workers from the District Administration Management of the CSJAR. The survey technique was used and the instrument to collect data was a questionnaire. Regarding the results, the existence of a relationship between job satisfaction and the productive level of the collaborators of the District Administrative Management of the CSJAR was evident. This result was demonstrated with the Pearson correlation statistic, where positive values and significant ($p= 0.000$; $r= 0.693$); Thanks to which it is deduced that, by increasing the degree to which the staff feels satisfied at work, their productive level could increase.

Key words. Job satisfaction, productivity, production, human resources, working conditions.

Introducción

El nivel en que los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente ha sido variable de estudio para diversas investigaciones que buscan relacionarla con su productividad, debido a que es de suma importancia que las empresas propicien un ambiente donde los empleados puedan desarrollar sus actividades de manera correcta, logrando que sus niveles de satisfacción dentro de su ambiente laboral sean adecuados y, en consecuencia, se incremente su productividad. Robbins y Coulter (2005) afirman que el hecho de estar satisfecho laboralmente comprende las actitudes que tiene un empleado frente las labores que desarrolla, mientras que la productividad, según Robbins y Judge (2009), es percibida como el logro de los objetivos planteados al menor costo; es decir, cumplir con respectivos logros planteados de manera eficaz. Una empresa puede lograr ser productiva a través de diversas maneras, como contratar personal altamente capacitado e incentivar su productividad con recompensas.

La justificación del presente trabajo investigativo se fundamenta en identificar las carencias que tiene la Corte de Justicia en el proceso de capacitación y adecuada realización de las actividades laborales; asimismo, se pretende analizar la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, a fin de diagnosticarlo y aplicarlo en problemas similares.

Para la correcta comprensión se dividió el presente trabajo en cinco capítulos, conforme al siguiente detalle:

Capítulo I, en donde se realizó el planteamiento del estudio; la delimitación de la investigación, planteamiento y formulación del problema, establecimiento de los objetivos del trabajo investigativo y la debida justificación del estudio.

Capítulo II, comprende al marco teórico; que recopila información sobre los antecedentes de la investigación.

A continuación, el capítulo III, el cual se denomina hipótesis y sus variables; que comprende la presentación de la hipótesis general y la identificación de las variables.

En el capítulo IV, se detalla la metodología; donde se aborda el tipo, nivel, método y diseño de investigación; además se precisan alcances respecto a la población y muestra, instrumentos utilizados para recoger de información relevante, técnicas y validación del instrumento utilizado.

En seguida, el capítulo V, donde se dan a conocer los resultados, el desarrollo de la descripción del trabajo realizado en el campo, la presentación y discusión de los hallazgos.

Finalmente, se exponen las conclusiones, recomendaciones, referencias y, por último, los apéndices para culminar el trabajo de investigación.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

Esta investigación tuvo lugar en el distrito, provincia y departamento de Arequipa, de manera específica, con los servidores judiciales de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJAR).

1.1.2. Temporal.

El desarrollo de esta investigación se realizó en el primer semestre del periodo 2023.

1.1.3. Conceptual.

La presente investigación explica la influencia de la variable *satisfacción laboral* sobre la productividad de los colaboradores judiciales administrativos de la CSJAR. La satisfacción laboral se comprende como la postura general que presentan los trabajadores ante su puesto de trabajo, reflejando las emociones y acciones positivas en los espacios laborales, trayendo como consecuencia un mejor desempeño por parte de los colaboradores en las organizaciones al reconocer el valor de sus puestos de trabajo (Chiavenato, 2009).

De igual manera, se analizó la variable *productividad* que, conforme a Koontz et al. (2014), es la conexión entre recursos y productos que han sido elaborados en un periodo de tiempo, resaltando la importancia de la calidad que estos presentan y sirviendo como apoyo para la medición del desempeño que muestran los colaboradores y equipos de trabajo.

Asimismo, según Robbins y Judge (2009), se considera que una empresa es productiva cuando logra alcanzar sus objetivos planteados, tanto a nivel individual como organizacional, además de obtener sus productos al costo más bajo; es por ello que enfatizan que la productividad debe abarcar los niveles de eficiencia con el cumplimiento de metas, utilizando el mínimo de recursos y alcanzando con eficacia el cumplimiento de objetivos.

1.2. Planteamiento del problema

Durante el último decenio, la gestión de recursos humanos ha presentado una variación constante y relevante para las empresas, dado que estas generan ventajas competitivas concentradas en la mejora del desempeño de sus trabajadores (Arias & Justo, 2013).

Además, las fuentes nos indican que la satisfacción laboral es un enfoque que debe estudiarse, ya que contribuye de forma sustancial a administrar el talento y bienestar personal de los colaboradores en las organizaciones (Arias & Arias, 2014). Otro aspecto a ser considerado por las empresas es que la satisfacción laboral se expone tanto como causa y como efecto, pues afecta en la motivación que perciben los trabajadores (Griffin et al., 2017).

Como indica Arbaiza (2010), las entidades laborales deben considerar importante que sus trabajadores se encuentren satisfechos; en el caso contrario, es probable que se presente ausentismo por parte de estos y un nivel de productividad por debajo de lo esperado, afectando de manera negativa, impidiendo que los colaboradores alcancen sus objetivos y, por ende, los institucionales.

Es crucial que los trabajadores se sientan satisfechos y conformes respecto a las características de su entorno de labores y las actividades que desempeñan, porque está directamente relacionado con la manera en que funciona una organización y cuán productiva es esta; puesto que, cuando los colaboradores se encuentran contentos con el desempeño de sus obligaciones, su productividad incrementa, impactando a la institución, y se refleja como un retorno de aquella inversión que se realizó a las políticas implementadas, permitiendo que los colaboradores se desarrollen personalmente, involucrándose más con su entidad.

Según Sarmiento (2020), la productividad afecta de manera considerable en cómo está organizada una empresa conforme al trabajo desarrollado, debido a que la productividad de los servidores resalta en la capacidad humana que estos mismos posean y de la dedicación que la empresa desarrolla para mejorar estas condiciones. En el presente estudio se considera que, al

abordar el bienestar de los trabajadores conforme a su confort laboral, no solo se trata del cumplimiento de las actividades y respeto hacia los trabajadores, sino que debe ser un resultado directo de la productividad de los mismos. Dentro del análisis de la unidad de estudio, se ha observado una falta de motivación entre un grupo de colaboradores, lo que impacta negativamente en la productividad laboral en general. Situación que afecta el cumplimiento de metas establecidas previamente. Asimismo, existe un descontento generalizado en la población debido a los procesos administrativos lentos dentro de la institución. La mayoría de los trabajadores no muestran interés en mejorar sus actividades, que habría sido ocasionado a consecuencia de la falta de recursos proporcionados por la entidad. El descontento y la falta de motivación puede afectar negativamente la jornada laboral diaria, generando irritabilidad en el ambiente laboral.

Por esta razón, es relevante el desarrollo de esta investigación, ya que busca precisar la asociación existente entre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Administrativa de la CSJAR, y el desempeño de su productividad para tomar acciones de mejora en beneficio de la entidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?

1.3.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo se relaciona la remuneración con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?

- b) ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?
- c) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?
- d) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con los recursos humanos de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre la remuneración y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.
- b) Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.
- c) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.

- d) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los recursos humanos de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.

1.5. Justificación de investigación

1.5.1. Justificación teórica.

Esta indagación es de naturaleza cuantitativa, dado que con los datos recolectados y las fuentes revisadas se podrá tener un mejor panorama respecto a la relación que se presenta entre el grado en que el personal se siente satisfecho laboralmente y el nivel productivo que se obtiene por los servidores administrativos de la CSJAR, con la finalidad de mejorar la satisfacción y aumentar la productividad que presentan los empleados en su espacio laboral.

1.5.2. Justificación práctica.

La investigación actuará como modelo para futuros estudios en la materia, a la vez que detectará las carencias que presenta la Superior Corte en el proceso de formación y ejecución de actividades laborales; asimismo, se pretenderá conocer la productividad del personal de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, con el fin de tomarlo en cuenta y poder aplicarlo en problemas semejantes a esta investigación.

El estudio se centró en mejorar la satisfacción de los empleados de la entidad pública, lo cual, a su vez contribuye a incrementar su productividad laboral. Permitiendo que los procesos dentro de la entidad sean eficientes y puedan servir como referencia para investigaciones futuras sobre el mismo tema en la ciudad de Arequipa y en entidades públicas. Varios estudios previos han mostrado una falta de análisis sobre la relación entre la satisfacción laboral, el factor humano y el desempeño laboral, por lo que este trabajo puede cubrir ese vacío.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación Artículos científicos.

Gelvez et al. (2021) en su investigación se orientó al propósito de identificar la afectación de las contingencias psicosociales en la vida laboral de los trabajadores que desempeñan sus deberes a través del modelo de trabajo de campo, ya que este tipo de trabajo incrementa los factores de riesgo o poco agradables para los colaboradores al asumir un rol laboral al aire libre; asimismo, buscó especificar el predominio de estas circunstancias en el nivel en que los colaboradores se sentían satisfechos. Como sostiene la OMS (Organización Mundial de la Salud), la estabilidad del ser humano queda definida por el nivel en que le afectan los factores sociales y psicológicos, en dicho artículo se pretende identificar de qué manera influyen los problemas o riesgos psicosociales en el ámbito laboral y personal de los colaboradores, y la forma en que se relaciona con el hecho de sentirse satisfechos laboralmente como parte de su experiencia en las empresas.

La investigación referida se caracterizó por ser de diseño no experimental, puesto que en el proceso se interpretó el comportamiento de los trabajadores en el método de trabajo de campo operativo sin buscar modificar o manipular las variables. La dirección que tiene dicho artículo es cuantitativo y cualitativo, logrando mediante esta metodología e instrumento, especificar el nivel en que los colaboradores El Zulia SAS se sentían satisfechos laboralmente, identificando niveles de motivación positivas y negativas. Los resultados del estudio permitieron demostrar la realidad que evidencian los trabajadores con la empleabilidad del método de trabajo de campo, las características de trabajo sí influyen en el nivel de la satisfacción laboral y, en consecuencia, en el nivel productivo que representan los mismos.

Finalmente, el investigador concluye que, los riesgos psicosociales, sí generan impacto en los trabajadores y son un problema que avanza a gran escala en el mundo; asimismo, dichos

problemas se reflejan gravemente en la salud física y mental de aquellos que lo padecen. Además, los riesgos psicosociales afectan negativamente a los trabajadores, generando insatisfacción laboral y mayores riesgos, accidentes, enfermedades, pérdidas económicas y humanas para la organización.

Por su parte, Vargas et al. (2018) en su trabajo de investigación, buscó identificar la asociación entre el nivel en que los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente y su nivel productivo en el campo de la planificación y producción de una compañía privada en el rubro industrial de fabricación de vidrio en la ciudad mexicana de Puebla de Zaragoza. A través de un análisis exploratorio secuencial. Para su desarrollo optaron por un selecto grupo de trabajadores del sector de planificación y control de producción de la entidad, para recabar la data, se recurrió a la aplicación de la técnica de encuesta con escala Likert; adaptando una herramienta de estructura factorial de Meliá y Peiró. Posteriormente, se analizaron los datos obtenidos mediante el programa SPSS para reconocer las influencias positivas y negativas en relación a que la satisfacción laboral tiene sobre el nivel productivo de los colaboradores.

Los datos resultantes evidencian que los trabajadores del campo de trabajo de planificación y producción de la referida empresa logran reconocer un lazo importante que asocia el nivel en que se sienten satisfechos y su nivel productivo; además, que los puntos de vista que predominan de forma negativa sobre el nivel productivo están vinculados primordialmente con la remuneración económica. Por otro lado, se identificó que los trabajadores de dicha área perciben que el ambiente de las instalaciones de trabajo no es el adecuado, considerando bastante la higiene laboral respecto a su bienestar personal, lo que equivale que la pluralidad de los trabajadores estima las facilidades necesarias para realizar un óptimo trabajo.

Al finalizar, los investigadores concluyeron que, para determinar un impacto positivo de la satisfacción en el trabajo por encima del nivel productivo de los colaboradores de la citada

compañía, participan factores como la higiene en el trabajo y el sueldo monetario de personal del campo de planificación y control de producción. Resumiendo, el nivel en que un trabajador se siente satisfecho sí contribuye en su nivel productivo.

Los autores Araya y Medina (2019) realizaron un artículo donde mencionan que las variables *satisfacción en el trabajo* y *clima organizacional* son indispensables en la administración de las organizaciones. La falta de estos aspectos ocasiona la ocurrencia de ausentismo y rotación de personal e inclusive disfunciones laborales, afectando tanto a los usuarios, como a la organización en sí; considerando ello, la finalidad de dicho artículo es determinar la presencia de una asociación entre el ambiente de las organizaciones y el nivel en que sus colaboradores se sienten laboralmente satisfechos. Se trató de un estudio analítico de corte transversal, que empleó escalas para medir ambas variables mediante la prueba Rho de Spearman. La investigación tuvo la participación 2 centros de salud.

Para adquirir los datos sobre la variable *satisfacción* emplearon una escala de satisfacción conformada por 10 dimensiones, la cual fue de tipo Likert de 5 puntos desde un nivel de satisfacción alto hasta uno bajo. Para medir la segunda variable emplearon la misma escala basada en 8 dimensiones, de igual manera el formato empleado para las respuestas fue Likert de 5 puntos, cuya escala parte de “en total desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. Los resultados indicaron una correlación de coeficiente .636, estadísticamente relevante entre el ambiente de la organización y el grado en que los trabajadores se sienten satisfechos, puesto que en ambas entidades de salud se evidenció un grado de satisfacción laboral medio de $(3,32 \pm 0,93)$ y clima organizacional $(3,45 \pm 0,83)$ teniendo un 5 como valor máximo. El ambiente físico fue la dimensión con el nivel más bajo de satisfacción.

Lo que permite concluir que, un adecuado ambiente de trabajo a nivel de la organización tiene relación con un grado mayor en cuanto al nivel en que los funcionarios de salud estudiados se sienten satisfechos laboralmente, lo que significa que el incremento positivo de dichos

aspectos de apreciación podría influir y beneficiar el nivel productivo de los colaboradores, disminuir las ausencias y mejorar la atención brindada a los clientes.

Pedraza (2020), en su investigación tiene como objetivo analizar, tomando en cuenta la percepción de los empleados, la correlación del entorno a nivel de organización y el grado en que los colaboradores se sienten satisfechos, siendo estos aspectos de interés en la manera que se gestiona el capital humano. Por lo tanto, se indica que las entidades públicas y privadas logran mejores resultados eficientes y eficaces por medio de sus recursos humanos, generando una mejor retroalimentación y ganancias positivas entre las organizaciones y los trabajadores.

Dicho artículo tiene una perspectiva empírica, racional y causal, contemplando ambas variables sin la alteración del individuo a cargo de la indagación y obteniendo información en situaciones determinadas de tiempo. Se recolectaron datos por medio de una encuesta, en la cual se adaptó una muestra no probabilística constituida de 80 empleados de la esfera pública y privada. La investigación utilizó cuestionarios, pues son las herramientas que más se utilizan para medir manifestaciones organizacionales de carácter abstracto, como lo son ambas variables. El cuestionario se conformó por tres apartados, recopilando información como la edad, el género, antigüedad de la empresa, también a través de la aplicación de ítems se consideró medir las características de ambiente en el trabajo y la variable satisfacción laboral. El factor de Alpha de Cronbach superior a 0.70 probó la fiabilidad del recurso escalar y un modelo de ecuaciones estructurales validó la hipótesis que denota la relación de ambas variables.

En la investigación se mostraron además diferentes valoraciones por parte de los empleados de las empresas privadas en relación a la satisfacción intrínseca hallada. Los resultados obtenidos por los investigadores son relevantes debido a la contribución positiva de un óptimo clima laboral acota una mayor satisfacción de los trabajadores y, en consecuencia, a un mejor desempeño en las organizaciones.

La gestión de las entidades de carácter público y privado deben integrar procedimientos de gestión del capital humano, encaminadas a elaborar un comportamiento organizacional para desarrollar un entorno laboral cálido que garantice oportunidades para desarrollarse y el bienestar de los recursos humanos, lo que conlleva a una mayor organización e identidad, que son aspectos que los empleados encuestados consideran valiosos y beneficiosos para su satisfacción laboral.

Finalmente, Faya et al. (2018) en su artículo analiza la correspondencia que se da entre el carácter autónomo de las labores y el nivel en que los colaboradores del área de administración de un centro universitario se sienten satisfechos. El investigador hace mención que los empresarios se han visto obligados a ser más considerados y preocupados con sus trabajadores, debido a la competencia entre empresas, para así conseguir mayor intervención y asegurar su prevalencia o liderar su sector productivo en el mercado laboral; estas acciones se verán reflejadas en un futuro de manera positiva, dado que los colaboradores, con su productividad, permiten alcanzar los objetivos empresariales. También menciona que las organizaciones enfrentan una tarea difícil respecto al reclutamiento de los trabajadores más destacados y, en consecuencia, a la fidelización de estos en sus puestos laborales.

El artículo empleó el método hipotético deductivo, que está basado en una perspectiva cuantitativa con corte transversal y diseño no experimental. Para recabar datos se hizo uso de una encuesta objetiva como instrumento de investigación, la cual fue aplicada a 122 colaboradores. Los resultados denotaron la asociación significativa entre las variables, bajo el análisis en los colaboradores administrativos de una universidad privada, mostrando un coeficiente correlacional de Spearman Rho ($=.651^{**}$) y ($.626^{**}$) y una significancia Bilateral ($= 0.000$) ($p < .05$). Los datos revelan que la satisfacción laboral es mayor cuando la autonomía de las labores realizadas es real.

Los investigadores concluyen que, de acuerdo con los estudios revisados, la conexión de la autonomía de las labores que se realizan sobre la satisfacción laboral demuestra que un clima organizacional se ve influenciado por componentes como la comunicación y condiciones laborales, siendo estos aspectos los que influyen en la satisfacción laboral que presentan los colaboradores.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.

a. Nacionales.

Rodríguez (2021) en su investigación, se orientó a denotar la relación entre el nivel en que los colaboradores de los juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, se sienten satisfechos y su grado productivo, puesto que son aspectos útiles para optimizar la gestión operativa y mejorar la calidad laboral en las organizaciones, caso de las Superiores Cortes de Justicia del país. Tomó como modelo a dicha entidad, ya que en esta se exhibe exceso de carga laboral, sobre todo, en los Juzgados Civiles; por lo tanto, utilizó un enfoque cualitativo, transversal, de diseño no experimental y de tipo de clase de estudio descriptivo–correlacional.

Para esta investigación el autor aplicó la técnica de encuesta, dado por la objetividad de los resultados que le atribuyen a dicha técnica, se recolectaron datos mediante un cuestionario con escala de Likert, el cual se empleó como herramienta de investigación orientado a los colaboradores de la especialidad civil de Lima Norte, con una población conformada por 86 trabajadores y una muestra de 70.

Se validó el instrumento mediante la evaluación de expertos y su fiabilidad se probó utilizando el coeficiente de Alfa Cronbach (0.80); además, el coeficiente de correlación Rho Spearman (.618) demostró una conexión notable entre las variables. De acuerdo con el autor, la investigación permitirá desarrollar y plantear mejores propuestas o actividades enfocadas en la mejora de calidad de trabajo y capital humano.

El estudio culmina en las siguientes conclusiones: conforme a los resultados, existe evidencia considerable para aseverar la correlación entre el nivel en que los colaboradores de la mencionada entidad se sentían satisfechos laboralmente y el nivel de producción de los mismos, y que la aplicación de mejoras en torno a estas variables, se obtiene mejores resultados por parte de los servidores. Se recomienda las coordinaciones previas para otorgar nuevamente los bonos de productividad a los trabajadores, dado por la consecución de buenas prácticas y medición de efectividad laboral de los mismos. Mejorar las condiciones ambientales necesarias que permitan a los servidores cumplir con sus funciones de forma adecuada; asimismo, dar de manera periódica seguimiento a los servidores mediante encuestas abocadas a la satisfacción en el área laboral, con el fin de mapear las necesidades y deficiencias que los trabajadores presentan.

Condori (2018), en su investigación de tesis, plantea como fin establecer la conexión entre el nivel en que el personal de la organización Bouncer se siente satisfecho y su nivel productivo. En vista de existir evidencia que muestra que los trabajadores no están plenamente conformes con su centro de trabajo, evidenciando insatisfacción en la empresa, siendo estos factores influyentes sobre la productividad del personal en la organización, quienes son parte indispensable de las organizaciones y es necesario que se genere satisfacción en los mismos, no solo en el ámbito económico, sino también en las condiciones laborales.

Es por esta razón que se plantea precisar la correlación entre la satisfacción en el trabajo y el nivel productivo de los trabajadores de la compañía Bouncer en el año 2018; en la investigación se aplicó un enfoque cuantitativo, basado en estadísticas y números para hacer un análisis y poder verificar la información y datos concretos. Se aplicó diversos métodos de investigación, relacionados en gran parte a análisis bibliográficos; además, se empleó el fichaje para poder recolectar la información primaria correcta. Se emplearon dos instrumentos para medir las variables por separado, así asociarse posteriormente. El primer cuestionario de

satisfacción laboral y el segundo del nivel productividad, con 27 ítems, cada uno, de escala Likert.

Los resultados evidenciaron por medio del análisis de Rho de Spearman (.758) y mostrando un grado de significancia ($p=.000<0.05$) que, efectivamente, las variables satisfacción en el trabajo y producción de los empleados de Bouncer se encuentran relacionadas, conforme al objetivo general. Se concluye que, si el porcentaje de satisfechos aumenta se evitarán los horarios rotativos, puesto que estos cambios generan insatisfacción en los trabajadores en relación con la variable de satisfacción en el trabajo. Por otra parte, se pretende evitar las jornadas largas si es que el porcentaje de productividad aumenta, de lo contrario este factor influye negativamente en el personal, generando estrés y desgaste tanto físico como mental.

Se recomienda proyectar un programa dinámico con el fin de motivar y conseguir lealtad por parte de los trabajadores hacia la institución, logrando una mayor productividad y calidad de trabajo. Asimismo, se recomienda promover a los colaboradores por medio de incentivos como bonos por productividad, bajo un riguroso seguimiento y medición de desempeño.

Por último, Valverde (2019) en su tesis menciona que las organizaciones no suelen tomar la importancia necesaria a lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores, dado que son vistas como un gasto y no como una inversión. Es importante tomar esta variable en consideración para poder mejorar el desempeño en las tareas, permitiendo tener un sentido de pertenencia mayor. El investigador se plantea como objetivo denotar la relación que se da entre el nivel en que los empleados del sector administrativo del centro universitario se perciben satisfechos laboralmente y su nivel productivo.

La investigación tiene un enfoque cualitativo, descriptivo y correlacional que busca establecer el grado de asociación que se presenta entre las dos variables. Se empleó un método

deductivo que permitió la recolección de información necesaria para crear el instrumento, también un método de análisis que permite identificar las variables e indicadores que se emplearon en dicho instrumento, para conseguir relacionar las variables del estudio. Se utilizaron dos encuestas, una de satisfacción laboral y otra de productividad, para cada una se utilizó un cuestionario de 22 ítems como instrumento. Este cuestionario se empleó a 55 colaboradores.

Se procesaron los datos por medio del SPSS V-22. La información dio como resultado una relación positiva significativa de ($Rho= 0.673$), la cual muestra una relación positiva entre las dos variables de estudio. Además, un ($p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$) al 5 % de significancia bilateral que refleja el resultado obtenido generaliza a la población analizada. Respecto a los resultados y por lo estudiado en la investigación, se infirió que la variable satisfacción en el trabajo de los trabajadores del área administrativa del centro universitario bajo estudio no es completa, y que la productividad es deficiente por dicha razón. Asimismo, la hipótesis nula de la tesis fue rechazada, aceptándose la hipótesis alternativa, mostrando la evidencia de una relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Conforme a lo resultados y conclusiones obtenidos, el autor recomienda que es necesario hacer público los resultados de las variables estudiadas, para poder difundir hacia las otras instituciones la importancia de estos aspectos y en la forma que repercute en la consecución de metas tanto de los colaboradores como de las organizaciones sino se da la debida importancia. También recomienda brindar una relevancia superior a la variable de satisfacción en el trabajo, dado que es un factor de mucha relevancia para un mejor ejercicio laboral de los colaboradores administrativos.

b. *Internacionales.*

Cruz (2017) en su tesis hace mención que la satisfacción en el trabajo y los niveles productivos son componentes con gran importancia en el ámbito empresarial, tanto para

corporaciones públicas como privadas, dado que las personas que laboran en estos centros de trabajo son necesarias para conseguir objetivos que se plantea cada organización. Esta investigación plantea como meta hacer un análisis de la satisfacción en el trabajo y mostrar su repercusión sobre los niveles productivos de la compañía LaturiCia. Ltda, para que se pueda conseguir el logro de aquello que los clientes solicitan.

A través de una investigación sistemática y la recolección de datos sobre el desempeño en el ámbito laboral de los colaboradores, se determinaron los nuevos indicadores de la variable satisfacción laboral, los que fueron evaluados a través de la prueba estadística chi-cuadrado, logrando advertir que el salario que se recibe, el centro de trabajo, las oportunidades, como la igualdad y un trato justo, son elementos que muestran influencia en el grado de satisfacción que los empleados experimentan en la organización. En cuanto el equipo, la puntualidad a la hora de entregar los trabajos que han sido asignados, lograr superar los objetivos que se establecieron, la atención de aspectos laborales bajo presión, como también el control administrativo del material, son aspectos que inciden en la variable productividad.

Se ejecutaron encuestas a los trabajadores que laboran en este laboratorio, las cuales dieron como resultado que el elemento clave que se estudia para lograr un entorno de trabajo positivo es el capital humano. Constatada la hipótesis planteada, se determina que la variable satisfacción en el trabajo sí repercute espontáneamente sobre los niveles de producción en la mencionada organización. Las hipótesis alternas son aceptadas con un grado de importancia elevado en relación con la prueba chi-cuadrado. Más adelante se propone la implementación de una solución “Capacitaciones y medición continua del rendimiento de la productividad de la compañía Laboratorios Laturi Cía”, propuesta para solucionar el problema hallado.

En tanto, Guaita (2020) en su tesis hace mención que la satisfacción de los trabajadores deber ser óptima, la cual consiste en una conexión entre las expectativas de los colaboradores sobre su trabajo y la realidad. Además, una de las razones por la que los empleados no se

encuentran de acuerdo con sus centros de trabajo es debido a la insatisfacción que perciben al no ser incentivados. La investigación plantea como fin el conocer el efecto que tiene la comunicación en el nivel en que los colaboradores de la parte administrativa de Skandinar, que es una empresa dedicada a vender artículos considerados de primera necesidad, se sentían satisfechos.

El citado estudio fue de tipo mixto, puesto que con enfoque cuantitativo se emplearon instrumentos psicológicos como es la escala de satisfacción y el test de comunicación de Portugal que permiten recolectar datos estadísticos de ambas variables para poder con estos datos realizar un análisis. Se empleó el método Chi-cuadrado. Por otro lado, la tesis también es de tipo cualitativo ya que se realiza una indagación profunda acerca de las razones por las que sucede lo planteado en el problema del trabajo y cómo esto tiene repercusión en la manera de comportarse de los trabajadores. Se recolectó información de 52 trabajadores de la empresa.

Como resultado del método estadístico se demostró que el Chi tabular es de (15.502) y el Chi experimental es (.554), esto quiere decir que no se evidenció una correlación entre el factor comunicativo a nivel organizacional y la satisfacción en el trabajo, toda vez que el valor que se obtuvo es menor que lo que se esperaba; por ello, fue aceptada la hipótesis nula que muestra que la comunicación no tiene impacto en el grado al cual el personal experimenta una experiencia satisfactoria en sus labores, esto en mérito a que, después del análisis realizado, se concluye que los trabajadores demuestran contar con una buena comunicación en la organización, indicando que se sienten escuchados y valorados al momento en brindan sus opiniones.

Al medir los grados de satisfacción de los trabajadores se muestra que, a excepción de un cuarto del total, todos presentan insatisfacción, dado a que no se sienten satisfechos con los beneficios que perciben. Es por ello que la presente investigación plantea como alternativa para

solucionar la problemática, una propuesta de talleres en busca de una mejora de sus competencias en diferentes circunstancias.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral.

Es importante para las empresas buscar un lugar idóneo, en el cual las labores de cada persona se puedan desarrollar de manera correcta y permitan un crecimiento veraz de los colaboradores; por ello, la satisfacción laboral se convierte en un indicador muy importante debido a que existe gran número de investigaciones que muestran el impacto positivo y/o negativo que tiene la satisfacción laboral sobre cuán productivo es un colaborador.

Para abordar el asunto de satisfacción laboral y su conexión con el nivel productivo de los colaboradores de la gerencia administrativa de la CSJAR 2023, es esencial, en primer lugar, determinar lo que significa cada una de las variables a ser estudiadas. A continuación, se presenta una clara definición de lo que significa.

Robbins y Judge (2009), sostienen que la variable satisfacción laboral es la percepción que posee una persona respecto a las labores que desarrolla, siendo considerada una actitud antes que un comportamiento, el resultado que se obtiene de este es de suma importancia para los gerentes de las organizaciones, considerando que los trabajadores satisfechos no falten al trabajo y permanezcan en la organización por más tiempo.

Por otro lado, Morillo (2006) indica que la satisfacción laboral se entiende como aquella percepción, ya sea favorable o no, que tienen los colaboradores acerca de las funciones que desarrollan y, es mediante el grado de correspondencia entre lo que espectan los individuos con relación a los trabajos que realizan, la remuneración que se percibe, las relaciones interpersonales, entre otros.

Araya y Medina (2019) indican que la condición de vida de los empleados puede ser óptima si se pudieran apreciar buenos niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, pero en caso de que no ocurra, podría traer consigo efectos negativos para los profesionales y las organizaciones.

Davis y Newstrom (2003) mencionan que la satisfacción en el trabajo son los sentimientos percibidos por un trabajador, los cuales se desarrollan al realizar la tarea que les corresponde, este sentimiento puede ser favorable o desfavorable. En otras palabras, se refiere al nivel de complacencia percibido frente a las tareas ejecutadas.

Según Schein, (1994), la satisfacción laboral se halla correlacionada con la perspectiva percibida por los colaboradores acerca de sus centros de trabajo y, al mismo tiempo, con la manera en que se desenvuelven en el mismo; también menciona que el ambiente de las empresas tiene influencia ya sea negativa o positiva sobre sus percepciones.

Efectos de la satisfacción laboral. Todos los administradores deben interesarse en cómo se desempeñan los colaboradores en una empresa, dado que la satisfacción que demuestren puede tener un impacto positivo o negativo en cómo se desempeñan, y también en cuánto nivel de rotación de personal y ausentismo existe en una organización (Robbins & Judge, 2009).

a) Satisfacción y productividad.

Mazariegos (2015), por su parte, refiere que los trabajadores que conciben conformidad en sus lugares de empleo, muestran una relación buena con sus compañeros y sienten que pertenecen a la empresa, demuestran una mayor eficacia en sus labores, pues el empeño evidenciado en la realización de las tareas que se les asigna es mayor y no solo en busca de un beneficio personal, sino uno para el centro laboral.

b) Satisfacción y ausentismo.

Fuentes (2012) comenta que, en las empresas, el origen primordial para ausentarse es la que existencia de una relación entre la satisfacción y el ausentismo no sea positiva. La correspondencia ayuda a evaluar el nivel de insatisfacción que presentan los colaboradores y qué hace que falten a sus centros de trabajo, la insatisfacción también se refleja en las tardanzas de los colaboradores, siendo estos ausentismos breves, ya que se percibe durante el primer periodo de trabajo en el día.

Dimensiones de la satisfacción laboral en el centro de trabajo.

Según Castro et al. (2009), existen dimensiones que se encuentran asociadas a las labores: condiciones de trabajo, los beneficios de los trabajadores, las políticas de la administración, las conexiones laborales y el desempeño profesional de los colaboradores.

Según Chiavenato (2011), las condiciones de trabajo comprenden 3 estratos; primero, las condiciones ambientales, son aquellas condiciones de la empresa como cuán iluminado se encuentra el centro de trabajo, también dentro de esta primera condición se encuentra la temperatura y el ruido a los que los colaboradores se encuentran expuestos, en caso que estas condiciones no sean las más óptimas generaran molestia para los individuos. Segundo, las condiciones de tiempo, es decir, las horas adicionales, los periodos en que estos pueden descansar; por último, las condiciones sociales, es el desenvolvimiento del personal frente a sus actividades con las personas que lo rodean.

Otra dimensión de la satisfacción laboral son los beneficios laborales, para lo cual es necesario conocer el valor que presenta cada cargo asumido y en relación a este poder brindar una retribución correspondiente, la empresa es la encargada de administrar dichas retribuciones, pues estas repercutirán en todos los niveles.

Otro punto importante en las dimensiones respecto a sentirse satisfecho en el trabajo, son las relaciones laborales, que son aquellas conexiones que se dan por parte de los colaboradores integrantes de una empresa (Rojas, 2009). Por otro lado, Hittl (2006) indica que

las relaciones laborales se presentan cuando a los trabajadores los representan sindicatos formales en aquellas negociaciones sobre temas salariales y otros temas laborales.

Las oportunidades que se presentan para crecer en el ámbito profesional es una de las mayores motivaciones que pueden tener los colaboradores de las empresas, este crecimiento traerá como consecuencia que desarrollen al máximo aquellas capacidades que poseen y esto repercute también en el éxito de la empresa, siendo beneficioso tanto para la persona como para la organización.

Importancia de la satisfacción.

Chiavenato (2009) plantea que, existen tres motivos por los que la satisfacción laboral cobra relevancia, la primera es que hay evidencia que aquellos colaboradores que no se encuentran satisfechos, tienden a faltar a sus centros de trabajo con mayor frecuencia que los demás trabajadores, además que también la mayor cantidad de renuncias se da por su parte. Además, se demostró que los individuos satisfechos cuentan con mejor salud. Por último, la satisfacción en el trabajo de los empleados se ve reflejada en su vida personal.

Los empleados que están más satisfechos tienden a adaptarse de mejor manera a su trabajo y al manejo de presión cuando se pasa por momentos frustrantes. Por otro lado, aquellos que se encuentran insatisfechos con la labor que efectúan, encuentran a cada paso un gran número de problemas. Las encuestas de satisfacción cobran importancia para permitir detectar oportunidades para mejorar y lograr resolver aquellos problemas que se presentan.

Gracias a esto se podría tener trabajadores satisfechos con su trabajo, con disposición para poder participar en diferentes actividades y con ganas de aprender nuevas cosas. Los colaboradores satisfechos entregan su mayor esfuerzo inclusive en aquellas circunstancias más difíciles (Robbins & Judge, 2009).

Tipos de análisis de satisfacción.

- a) Satisfacción general: indica el promedio de lo que perciben los trabajadores frente a diferentes aspectos del trabajo.
- b) Satisfacción por fases: indica el nivel en que uno se siente satisfecho conforme a ciertos puntos laborales específicos: beneficios, compañeros de trabajo, políticas, reconocimientos entre otros aspectos (Mónica, 2022).

Teorías sobre la satisfacción laboral.

- **Teoría de la equidad de Adams.** Es una teoría relevante en el ámbito laboral, la cual plantea que la motivación de los empleados está relacionada con su percepción sobre la equidad entre el valor de su trabajo y la compensación que reciben en comparación con sus colegas. En otras palabras, los empleados evalúan si están siendo tratados de manera equitativa en comparación con sus colegas. Si sienten que la relación entre su esfuerzo y la compensación es justa, su nivel de motivación será más alto. Por el contrario, si consideran que son tratados de manera injusta, es probable que disminuyan su motivación, reduzcan su esfuerzo o incluso decidan abandonar la empresa. Si perciben que están siendo compensados de manera justa o incluso en exceso, es probable que aumenten su compromiso y esfuerzo en sus tareas laborales (Merchán & Vera, 2022).

La teoría de la equidad propone que las personas evalúan sus aportes en relación con las recompensas que reciben, así como con la de otras personas. En el momento en que surgió, esta teoría ganó popularidad debido al gran interés en el estudio de la insatisfacción laboral y se percibió como una solución para abordar la insatisfacción con el salario y las oportunidades de ascenso. Aunque la teoría de la equidad, especialmente su enfoque exclusivo en aspectos distributivos para explicar la injusticia, resultó insuficiente, el siguiente paso fue considerar el estudio de la justicia procesal como una extensión del estudio de la justicia distributiva (Cetina et al., 2023).

- **Teoría de la expectativa de Vroom.** Esta teoría representa la primera explicación del modelo cognitivo en la motivación laboral, centrándose en el esfuerzo aplicado a una tarea específica. El enfoque "cognitivo" hace referencia a que cada empleado actúa de manera racional y toma decisiones conscientes sobre en qué actividades concentrará su esfuerzo y cuáles le llevarán a resultados deseados. Vroom explica que la motivación intrínseca y extrínseca presentan diferencias, pero en general se combinan para representar la motivación total del individuo (Parra et al., 2020).

La teoría del valor de la expectativa afirma que los seres humanos son individuos racionales que mantienen creencias, esperanzas y expectativas sobre el futuro de sus vidas. Según esta teoría, la conducta de las personas es el resultado de elecciones basadas en creencias y actitudes. Aquellas personas que son altamente motivadas se caracterizan por no solo establecer metas valiosas para sí mismas, sino por también creer subjetivamente que tienen altas probabilidades de lograrlas. Por lo tanto, para examinar la motivación desde esta perspectiva, es fundamental identificar cuál es la importancia que el individuo otorga a la compensación y cuáles son las expectativas de alcanzarla. El modelo que sustenta esta teoría incluye aspectos como los deseos personales hacia recompensas concretas, la ejecución de actividades y la impresión de las recompensas obtenidas, además de la creencia de que ciertas actitudes llevarán a obtener dichas recompensas, lo cual orientará el esfuerzo para llevar a cabo las tareas (Veytia & Contreras, 2019).

- **Teoría de la realización de Locke.** Es ampliamente aceptado que tener un objetivo es una fuente importante de motivación. Las metas juegan un papel fundamental en cualquier actividad, ya que inspiran y guían las acciones, promoviendo el máximo rendimiento. Cumplen diversas funciones, como movilizar la energía y el esfuerzo, aumentar la perseverancia y contribuir en la planificación de estrategias. Sin embargo, es importante que las metas sean específicas, desafiantes y difíciles, pero alcanzables para que su establecimiento

sea genuinamente beneficioso. Además, el feedback es un elemento crucial, ya que la retroalimentación es esencial para maximizar los logros (Veytia & Contreras, 2019).

Según la teoría del establecimiento de metas de Locke la motivación es directamente proporcional a la intención de esforzarse por alcanzar un objetivo específico. De acuerdo con esta teoría, sostiene que la cercanía de las metas determina el tipo de esfuerzo y la implicación de una persona, así como su satisfacción con el trabajo realizado (Merchán & Vera, 2022).

- **La teoría de los dos factores de Herzberg.** Es un modelo que contribuye al avance de los modelos de satisfacción en los centros laborales, la cual establece que percibir satisfacción laboral y la insatisfacción son aspectos separados y no están interrelacionados.

Herzberg et al. (1967) mencionan en su teoría que las personas que ejercen actividades laborales poseen dos grupos de necesidades, las necesidades higiénicas que se refiere al ambiente tanto psicológico como físico del trabajo, y las necesidades motivacionales. Cuando se suplen las necesidades de limpieza, el trabajador no se siente satisfecho ni decepcionado, el trabajador se sentirá satisfecho cuando ambas necesidades sean satisfechas, en caso que solo se resulta una de ellas estará en estado neutro; por otro lado, si no se satisface ninguna estará insatisfecho.

Determinantes de la satisfacción. Según Robbins y Judge (2009), hay diversas formas en las que puede encontrarse determinada la satisfacción laboral:

- Tener conocimiento del valor que tiene la realización de tareas.
- Recompensas recibidas por llegar más allá que el objetivo planeado.
- Relación con los compañeros.
- Aquellas condiciones laborales, contar con los recursos necesarios para poder realizar las tareas que se asignan.

2.2.2. Productividad.

Toda empresa busca lograr el éxito, para ello es necesario mirar aspectos que no eran tomados en cuenta, las empresas hoy en día no solo aprecian el tiempo invertido sentado en un escritorio, sino hoy se valora lo que una persona produce y genera en ese periodo de tiempo; es decir, se mide a los trabajadores por el aporte que generan a una empresa.

Robbins y Judge (2009) consideran que la productividad se refiere al gran más alto en el comportamiento de una organización. Además, mencionan que una empresa demuestra ser productiva cuando logra alcanzar las metas que se ha propuesto, a un costo menor. Por ello, la productividad necesita de eficacia como de eficiencia.

Por otro lado, Felsinguer y Runza (2002) mencionan que, la productividad es una medida de lo bien que una empresa hace uso de los recursos que posee en producir bienes y servicios. Según Krajewski et al. (2008), para incentivar la productividad de los trabajadores hay diferentes maneras, existen ciertas negativas como son el temor a perder su empleo, otras maneras para conseguir una mayor productividad podrían ser positivas como incentivos, elogios, entre otros.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el nivel productivo se define como aquella conexión que se da entre la producción que se obtiene y aquellos bienes empleados para conseguirla, los cuales se administran por individuos que colocan toda su dedicación para conseguir generar bienes y servicios de manera eficiente, mostrando una mejora continua de esta producción (Singh, 2008).

Hay teorías respecto la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y los niveles productivos, todas afirman que un colaborador que se encuentra contento y satisfecho, es un trabajador que desarrolla su potencial y se considera productivo.

La productividad laboral es la producción percibida por colaborador en una fase de tiempo determinado, y puede ser cuantificada tanto en términos de la cantidad física como de valor de los bienes y servicios producidos (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2023)

Factores que afectan la productividad. Existen dos tipos de elementos que pueden afectar la productividad: en primer lugar, están los elementos externos, que se refiere a las normativas del gobierno, los competidores, entre otros. Estos aspectos son aquellos que se encuentran fuera de las organizaciones. En segundo lugar, se encuentra el factor interno que son: los individuos que intervienen y el proceso en sí.

La productividad de un producto está relacionada con su capacidad para satisfacer completamente las necesidades del cliente y adaptarse a los sistemas de producción de las empresas. La productividad se ve afectada por la infraestructura y los equipos de producción mediante el correcto funcionamiento y mantenimiento de la maquinaria, además de incrementar la capacidad productiva de la planta al gestionar los cuellos de botella. La productividad de los materiales también depende de su selección y de la creación de productos útiles por cada unidad de material o energía empleada, así como del control adecuado de los procesos de transformación. La calidad de los materiales utilizados en los productos finales también puede representar un beneficio significativo para la empresa al aumentar su valor (Fontalvo et al., 2018).

Según Ganga y Villacis (2018), la Psicología ha contribuido principalmente en el análisis a nivel individual, mientras que la Psicología Social, la Sociología y la Antropología han ayudado a entender conceptos más amplios, como los procesos grupales y organizacionales. Los autores también destacan que estos factores se combinan en tres grupos: individuales, grupales y organizacionales, los cuales se pueden agrupar en tres categorías según los procesos psicológicos y psicosociales que experimentan los empleados mientras están en el entorno laboral de una empresa.

- **Factores individuales:** se refieren a lo que hacen y deciden los integrantes que conforman una organización, pues tienen necesidades individuales que buscan satisfacer a través de procesos psicológicos.
- **Factores grupales:** se relacionan con las interacciones de las personas dentro de la organización, porque interactúan con otros a través de procesos psicosociales para satisfacer necesidades comunes.
- **Factores organizacionales:** se refieren a los procesos y elementos que la organización proporciona y afectan en las personas que forman parte de ella (procesos psicosociales); estos elementos requieren un estudio independiente, ya que se generan en el entorno laboral de los trabajadores (fuera del individuo).

En este sentido, los procesos descritos tienen un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y en la vida laboral y profesional de los individuos. Los procesos también generan consecuencias en todos los aspectos de la operatividad de la organización, surgen a partir de las decisiones organizacionales y afectan tanto positiva como negativamente a los empleados, a nivel individual y grupal.

Además, una forma eficiente para poder medir la productividad dentro de las empresas y/u organizaciones, se contempla mediante la siguiente fórmula:

$$Productividad\ laboral = \frac{Producto\ o\ servicio\ producido}{Recurso\ utilizado}$$

Teorías sobre la productividad laboral

- **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.** La satisfacción de diferentes necesidades es lo que impulsa la conducta humana, las cuales están conceptualizadas en la teoría de Maslow como una pirámide que organiza las prioridades de un individuo. La pirámide tiene cinco niveles principales que dan poder a las personas: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima/reconocimiento y de autorrealización. Maslow sostiene que

las necesidades de los niveles inferiores deben satisfacerse antes de poder satisfacer una necesidad de un nivel superior. La teoría de Maslow indica que en las décadas de 1940 y 1950, la supervivencia era la principal motivación para la mayoría de las personas, debido al contexto vivido antes, durante y después de la Segunda Guerra Mundial. Este hecho apoya el primer nivel de la pirámide de Maslow, que son las necesidades fisiológicas. Estas abarcan la necesidad de saciar el hambre y la sed, aliviar el dolor y el cansancio, y la necesidad de dormir. Comprender y atender estas necesidades de manera estratégica permite a las organizaciones crear un entorno laboral que optimiza la motivación y la productividad. Al aplicar la teoría de Maslow en el contexto laboral, se puede construir una cultura de trabajo que apoya y potencia a los empleados en todos los niveles. (Madero, 2023).

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow es uno de los estudios psicológicos más reconocidos en el ámbito de las necesidades humanas. La teoría sugiere que la conducta humana está motivada por la búsqueda de satisfacer necesidades básicas, organizadas en una jerarquía que se representa en forma de pirámide. Maslow propone que una vez satisfechas las necesidades básicas, los individuos se centran en la búsqueda de necesidades más complejas, como las sociales y la autorrealización. En un segundo orden se encuentran las necesidades sociales, de estima y, finalmente, la necesidad de autorrealización. Satisfacer adecuadamente estas necesidades puede llevar a un aumento en la productividad de los empleados (Merchán & Vera, 2022).

En la base de la pirámide, se encuentran las necesidades de déficit, mientras que en la cima se encuentran las necesidades de crecimiento. En este orden, y en función de su importancia, se encuentran las necesidades fisiológicas, seguida por las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima, y finalmente las necesidades de auto actualización y transcendencia, en este sentido al atender a cada nivel de la pirámide, las diferentes organizaciones podrían potenciar el rendimiento y satisfacción de

los trabajadores, permitiendo con ello mejorar la productividad y generar un ambiente más positivo y eficaz (Odcio et al., 2021).

- **Modelo de trabajo de Deming.** El Premio Deming, creado en 1951, ha influido notablemente en el progreso del control y la gestión de calidad en Japón. Su propósito original era mejorar y cambiar la forma en que se manejan las organizaciones japonesas. Actualmente, el premio se otorga a empresas que hacen contribuciones significativas al desarrollo de la gestión y control de calidad en Japón. Este reconocimiento actúa como un incentivo para fomentar la Gestión de la Calidad en numerosas compañías y se considera una excelente oportunidad para iniciarse en este campo (Mata-López et al., 2020).

El ciclo de Deming destaca los pasos que una persona u organización debe seguir para mejorar la calidad. Primero, establece un plan para alcanzar los objetivos (plan), luego implementa ese plan (do), verifica los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos (check), y finalmente, toma las decisiones necesarias para realizar mejoras si es necesario (act) (Rivas & Angel, 2019).

- **Teoría del aprendizaje organizacional.** La teoría del aprendizaje organizacional se basa en la existencia de distintos tipos de aprendizaje: el refuerzo directo y el aprendizaje social, que implica la interacción entre individuos para propiciar el desarrollo de nuevos conocimientos. Bandura, al revisar la teoría del aprendizaje, la renombró como cognitivismo social para distinguirla de otras teorías con las que no estaba de acuerdo e incorporar aspectos cognitivos y motivacionales en su enfoque (Núñez, 2022).

Uno de los cuatro tipos de conversión del conocimiento es la interiorización, es un proceso en el que el conocimiento explícito se transforma en tácito, y es solo una parte del aprendizaje organizacional. La creación de conocimiento se extiende más allá del alcance del aprendizaje, ya que es un concepto más amplio y dinámico. Es este dinamismo el que permite la generación de innovación (Perilla & González, 2021).

2.3. Definición de términos básicos

- **Satisfacción laboral:** según Peiró (1991), la satisfacción en el trabajo hace referencia a una actitud común que resulta de diferentes actitudes desarrolladas por los trabajadores hacia su centro laboral, estas se relacionan con diferentes aspectos laborales y de la compañía.
- **Productividad:** es un elemento indicativo que manifiesta la manera en que se emplean los recursos que posee una economía en producir servicios y bienes (Gómez, 2019).
- **Remuneración:** es el pago en términos de dinero que se registra en los documentos de planillas, que es percibido por el colaborador por la prestación de un determinado servicio a una persona o entidad empleadora (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2002).
- **Condiciones de trabajo:** se refieren al conjunto de circunstancias y factores en los que se lleva a cabo la actividad laboral de un individuo. Estos aspectos pueden tener un impacto significativo en la salud, seguridad, bienestar y rendimiento del trabajador. Incluyen elementos como el ambiente físico (temperatura, iluminación, ruido), horarios laborales, interacciones con los compañeros, políticas de la organización, remuneración, beneficios y oportunidades de crecimiento profesional, entre otros. Es crucial crear y mantener condiciones laborales adecuadas para asegurar el respeto de los derechos laborales y fomentar un entorno laboral seguro, saludable y productivo (Robbins & Judge, 2009).
- **Producción:** se describe como la medida de los bienes o servicios que un individuo puede producir en un período de tiempo específico. Este indicador es crucial para

evaluar la eficiencia y el desempeño de un trabajador o equipo en particular (Chiavenato, 2011).

- **Recursos humanos:** de acuerdo con Chiavenato (2011), las personas que trabajan juntas dentro de una organización suelen denominarse Recursos Humanos. Estos recursos humanos también se consideran como capital intelectual, siempre y cuando las organizaciones los considere sumamente valiosos.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe una relación significativa entre la remuneración y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.
- b) Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.
- c) Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.
- d) Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los recursos humanos de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.

3.2. Identificación de las variables

3.2.1. Variable independiente: Satisfacción laboral.

Davis y Cols (1999, citado por Ortega y Perdomo, 2007) comentan que la satisfacción laboral se refiere al grupo de emociones y sentimientos, sean perjudiciales o beneficiosos, en relación con la consideración que se tiene de las labores realizadas. La afirmación precisa la perspectiva que tienen los colaboradores de las organizaciones

y los empresarios. Estos últimos buscan una mayor productividad, pero para conseguir una máxima satisfacción en el trabajo es necesario tener claridad de lo que el personal de organización tenga como expectativa.

3.2.2. Variable dependiente: Productividad.

La productividad se conoce como la correspondencia entre la magnitud de producción y los elementos que se emplearon para conseguir dicho grado de producción. En otras palabras, es la relación entre los resultados obtenidos y los medios utilizados para alcanzar dichos resultados (Medina, 2010).

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Según Ortega y Perdomo (2007), la satisfacción laboral es un grupo de emociones y sentimientos ya sean perjudiciales o beneficiosos, en relación con la consideración que se tiene de las labores realizadas. Dicha afirmación precisa la perspectiva que tienen los colaboradores de las organizaciones y los empresarios, estos últimos buscan una mayor productividad, pero para conseguir una máxima satisfacción en el trabajo es necesario tener claridad de lo que el personal de organización tenga como expectativa.	Mediante la encuesta a los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR se medirá el nivel de satisfacción para con la entidad laboral.	Remuneración justa	Satisfacción con el sueldo	Nominal 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
			Condiciones de trabajo	Características del trabajo	
			Reto del trabajo	Identidad de la tarea	
				Retroalimentación del puesto	
			Relación trabajo - empleado	Interacción social	
	Supervisión				

Tabla 2

Operacionalización de la variable productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Productividad	Según Medina (2010), la productividad se conoce como la correspondencia entre el volumen de producción y los elementos que se emplearon para conseguir dicho nivel de producción, en otras palabras, es la relación entre las salidas y entradas.	Mediante la encuesta a los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR se medirá el nivel de productividad.	Producción Recurso Humano	Cumplimiento de metas Insumos Factor humano Desempeño laboral	Nominal 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El estudio partió de una perspectiva cuantitativa. De acuerdo a Neil y Cortez (2018), las investigaciones de tipo cuantitativo tienen como objetivo conseguir conocimientos y escoger un modelo acertado que permita conocer la realidad de una forma más objetiva, dado a que los datos son recogidos y analizados por medio de conceptos y variables que pueden ser medidas.

4.2. Tipo de investigación

Debido al objetivo del presente estudio, se clasificó de tipo básico. De acuerdo a Ñaupás et al. (2018), una investigación básica tiene como propósito la búsqueda de nuevos conocimientos, ya que es la base para realizar una investigación de tipo aplicada, siendo fundamental para la ciencia. Además, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), su objetivo es el incremento de conocimientos científicos sin ser comparados con aspectos prácticos.

Por otro lado, por su alcance temporal la investigación fue de tipo transversal, según Pineda, et al. (1994), se presenta en el momento en que se estudian de manera simultánea y en un determinado periodo de tiempo ambas variables. Por ello, la presente investigación analizará las variables satisfacción en el trabajo y el nivel productivo de los trabajadores de la gerencia administrativa distrital de la CSJAR 2023.

4.3. Nivel de investigación

La presente tesis fue de nivel correlacional. Como sostiene Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los trabajos investigativos correlacionales se concentran al estudio de la conexión o el grado en que se asocian dos variables, en otras palabras, cuán vinculadas se encuentran acerca de alguna temática en común.

Por esta razón, este estudio se clasifica como nivel correlacional, dado que se buscó encontrar la relación entre satisfacción en el trabajo y el nivel productivo de los colaboradores de la gerencia administrativa distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.

4.4. Método de la investigación

La investigación empleó el método científico, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es un proceso lógico que tiene como fin la adquisición, sistematización y transmisión de conocimientos, tanto en un nivel científico como como filosófico. Por otro lado, Neil y Cortez (2018) indican que este método es un proceso sistematizado que ayuda a conseguir conocimientos y hace referencia a los procesos que se aplican para elaborar, desarrollar y encontrar teorías en general.

4.5. Diseño de la investigación

Para este estudio investigativo se optó por un diseño no experimental transversal, toda vez que ni la variable satisfacción laboral, ni la variable productividad son manipuladas, solo se observan en su ambiente natural y en un periodo determinado. Según Pino (2019), el diseño no experimental no busca realizar experimento alguno, al ser una investigación de tipo básica y nivel correlacional. Además, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que en esta clase de diseño las variables no son manipuladas.

El corte de la tesis fue transversal, puesto que se recolecta información con la finalidad de realizar descripciones de ambas variables y hacer un análisis de su correlación durante un periodo de tiempo específico y únicamente se realizó una encuesta dirigida a las unidades observadas en un determinado periodo. La simbología del diseño de la investigación se presenta a continuación:

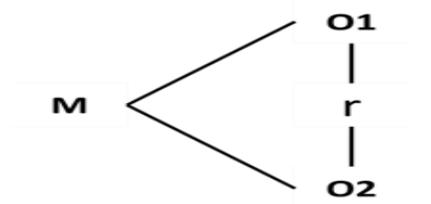


Figura 1. Simbología del diseño de investigación.

Nota. Esquema tomado de Valderrama (2019).

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

La población según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es un grupo de personas finito e infinito que comparten al menos una característica similar. La Gerencia de Administración Distrital de CSJAR comprende tres unidades orgánicas, y son; Unidad de Administración y Finanzas, Unidad de Planeamiento y Desarrollo y por último la Unidad de Servicios Judiciales.

La población de la presente investigación fue finita y se encuentra constituida por 70 trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJAR.

4.6.2. Muestra.

A. Unidad de análisis

Conforme con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se refiere a la entidad o elemento que será utilizado y analizado. En consecuencia, para esta indagación la unidad de análisis se constituyó por el conjunto de colaboradores de la Gerencia de Administración Distrital de la CSJAR.

B. Tamaño de la muestra

El conjunto muestral es un subgrupo representativo del grupo poblacional de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Es así que, para la unidad muestral se consideró a 70 trabajadores que laboran dentro de la entidad.

C. Selección de la muestra

A fin de seleccionar el conjunto muestral, se recurrió al uso del muestreo de naturaleza no probabilística, debido a que la para la elección de los participantes no se efectuó la aplicación de una formula; asimismo, el criterio utilizado fue el censal, pues según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta clase de criterios se realiza en situaciones en que la población de estudio es reducida.

La muestra de esta investigación fue constituida por 70 colaboradores de la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

En la investigación, a nivel técnico, se recurrió al uso del método de encuesta para la recolección de datos. Valderrama (2019) menciona que, las encuestas se basan en la reunión de información acerca de un segmento del conjunto poblacional, que constituyó el conjunto muestral.

4.7.2. Instrumento.

En el presente trabajo investigativo, a nivel instrumental para recolectar datos, se empleó un cuestionario, el cual, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), consiste de un grupo de interrogantes relacionadas a una o más variables a ser medidas.

A. Diseño

El cuestionario consta de 41 interrogantes que utilizan una escala de tipo Likert, que van de estar totalmente en desacuerdo (1) hasta estar totalmente de acuerdo (5); asimismo, se dividió de la siguiente forma:

Tabla 3

Diseño del instrumento.

Variables	Dimensiones	Preguntas
Satisfacción laboral	Remuneraciones	1 – 4
	Condiciones de trabajo	5 – 8
	Relación trabajo – empleado	9 – 15
	Reto del trabajo	16 – 23
Productividad	Producción	24 – 31
	Recurso humano	32 – 41

Nota. El número de pregunta corresponde a lo estipulado en el instrumento de aplicación.

B. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el uso el coeficiente Alpha de Cronbach, pues según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es uno de los coeficientes más utilizados para precisar la consistencia interna de cada uno de los ítems del instrumento.

Es así que, los resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento que se aplicó a una prueba piloto de 15 participantes fueron:

Tabla 4

Análisis de fiabilidad

Variables	Coefficiente de Alpha de Cronbach
Satisfacción laboral	0.916
Productividad	0.751

Por lo tanto, se puede precisar que los coeficientes de fiabilidad para la primera y segunda variable fueron 0.916 y 0.751, respectivamente, los mismos que son mayores a 0.700,

indicando con ello que presentan una adecuada consistencia interna, por lo que son fiables para su aplicación.

C. Validez

La validez del instrumento fue sometido al juicio de expertos (ver apéndice 3), los mismos que evaluaron la coherencia y consistencia de cada una de las preguntas del instrumento, con la finalidad de confirmar la fiabilidad de las mismas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

La labor realizada sobre el campo para la recolección de datos en este estudio fue llevado a cabo por el investigador mismo, utilizando el muestreo no probabilístico de tipo censal; asimismo, se realizó una prueba piloto a 15 individuos que tuvieron similares características de la muestra de estudio, los mismos que fueron procesados en hojas de cálculo de Excel, que posteriormente pasaron exportarse al software SPSS v°25; donde se realizó el cálculo del estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose valores aceptables (tabla 4); también, se reafirmó validez a través del juicio de expertos (apéndice 3), ayudando a precisar la confiabilidad de aplicación a la población de estudio.

En ese sentido, el cuestionario aplicado tuvo un número de 41 interrogantes, distribuidos para cada una de las variables (tabla 3), el cual se aplicó a los 70 trabajadores que laboran en las diferentes dependencias de la entidad; siendo desarrolladas durante 5 días entre los horarios de 7:00 am a 9:00 am, dependiendo de la disponibilidad de los trabajadores.

Posterior a la aplicación, se dio pase al conteo respectivo y verificación de cada uno de los cuestionarios con la finalidad de que se encuentre el llenado en su totalidad; los mismos que pasaron nuevamente a ser procesados y analizados en dos etapas. La primera etapa, que dio pase al análisis descriptivo, donde se precisó tablas de frecuencia absolutas y relativas con sus correspondientes figuras, de cada variable y sus dimensiones. Y, la segunda, se refiere al análisis inferencial, donde se efectuó la prueba de normalidad para los datos recabados, por medio del estadístico de Kolgomorov-Smirnov; el cual ayudó a determinar qué estadístico de correlación utilizar para el proceso de contraste de la hipótesis, siendo este último el coeficiente r de Pearson.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Análisis descriptivo.

Tabla 5

Nivel de la variable satisfacción laboral

		<i>f</i>	<i>%</i>
Válido	Nivel medio	40	57,1
	Nivel alto	30	42,9
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

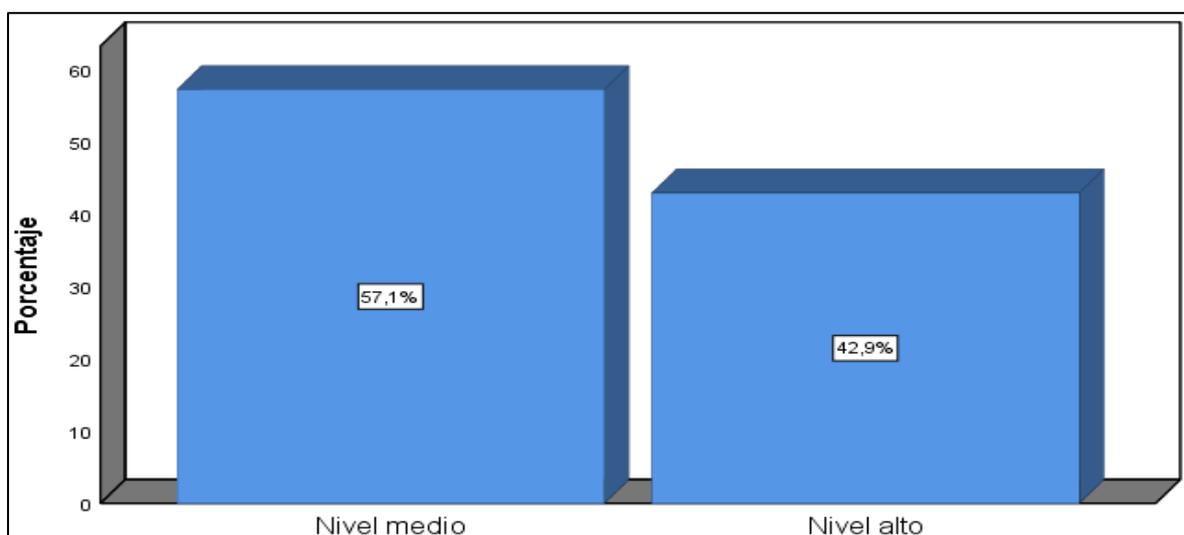


Figura 2. Nivel de la variable satisfacción laboral.

Nota. Los datos precisados en la figura se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 2, los datos descriptivos resultantes de la variable satisfacción laboral, desde la perspectiva de los servidores judiciales de la gerencia administrativa de la entidad. El 57,1% de la totalidad de los encuestados calificaron su satisfacción laboral con niveles medios, mientras que el 42,9% indicaron tener niveles altos en su satisfacción. Los resultados pueden estar explicados, ya que la mayoría de los colaboradores alucen presentar incomodidad o fatiga, por las labores rutinarias desarrolladas dentro de la institución, generando un desbalance a sus metas.

Tabla 6

Nivel de la dimensión remuneración.

		<i>f</i>	%
Válido	Nivel bajo	11	15,7
	Nivel medio	49	70,0
	Nivel alto	10	14,3
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

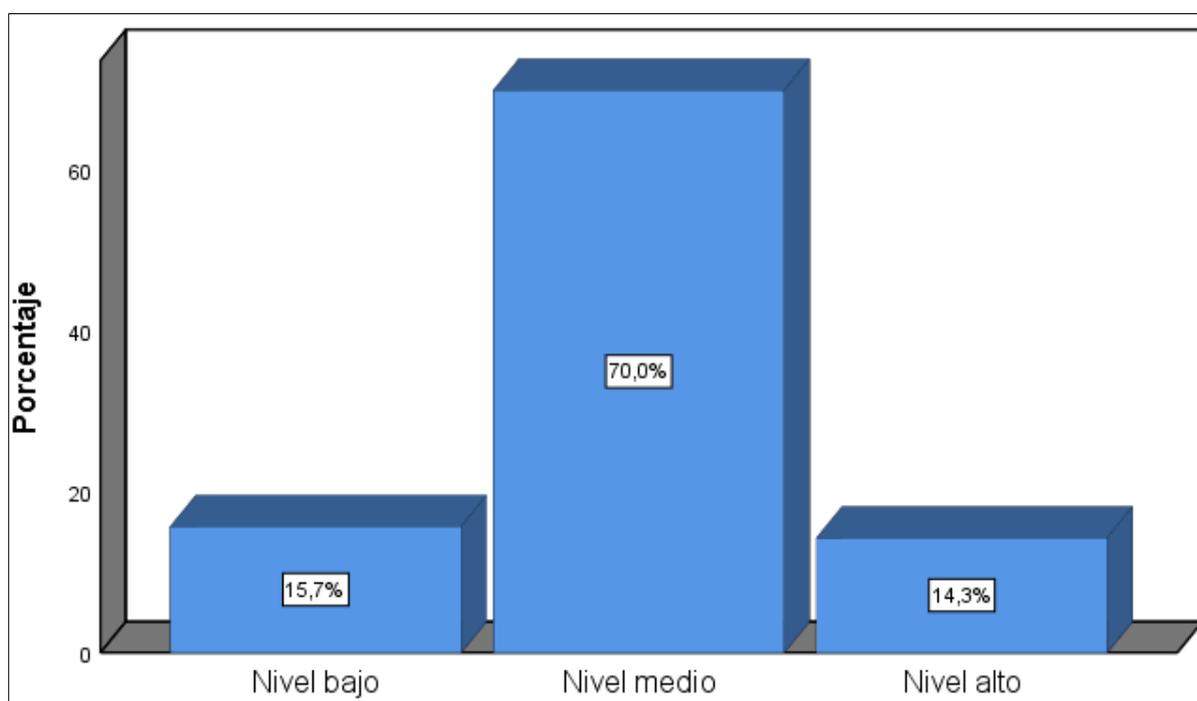


Figura 3. Nivel de la dimensión remuneración

Nota. Los datos precisados en la figura se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se muestra en la tabla 6 y figura 3 los datos descriptivos resultantes de la dimensión remuneración, desde la perspectiva de los colaboradores de la gerencia administrativa de la entidad. El 70% de la totalidad de los trabajadores califican su satisfacción con respecto a su remuneración con niveles medios, el 15,7% bajos y solo el 14,3% indicaron tener niveles altos.

Tabla 7

Nivel de la dimensión condiciones de trabajo.

		<i>f</i>	%
Válido	Nivel bajo	7	10,0
	Nivel medio	34	48,6
	Nivel alto	29	41,4
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

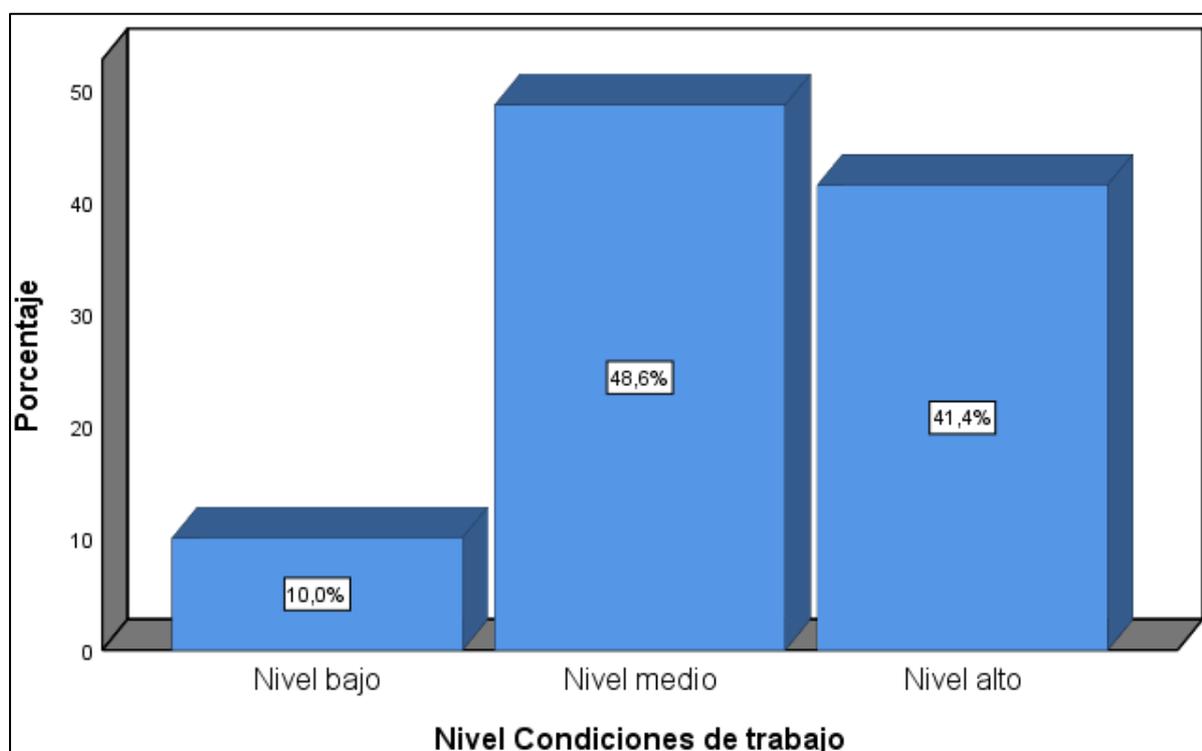


Figura 4. Nivel de la dimensión condiciones de trabajo.

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se evidencia en la tabla 7 y figura 4 la información resultante de la dimensión condiciones de trabajo, desde la perspectiva de los servidores judiciales de la gerencia administrativa de la entidad. El 48,6% de la totalidad de los trabajadores califican su satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo con niveles medios, el 41,4% altos y solo el 10% indicaron tener niveles bajos.

Tabla 8

Nivel de la dimensión trabajo-empleado.

		<i>f</i>	%
Válido	Nivel bajo	3	4,3
	Nivel medio	51	72,9
	Nivel alto	16	22,9
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

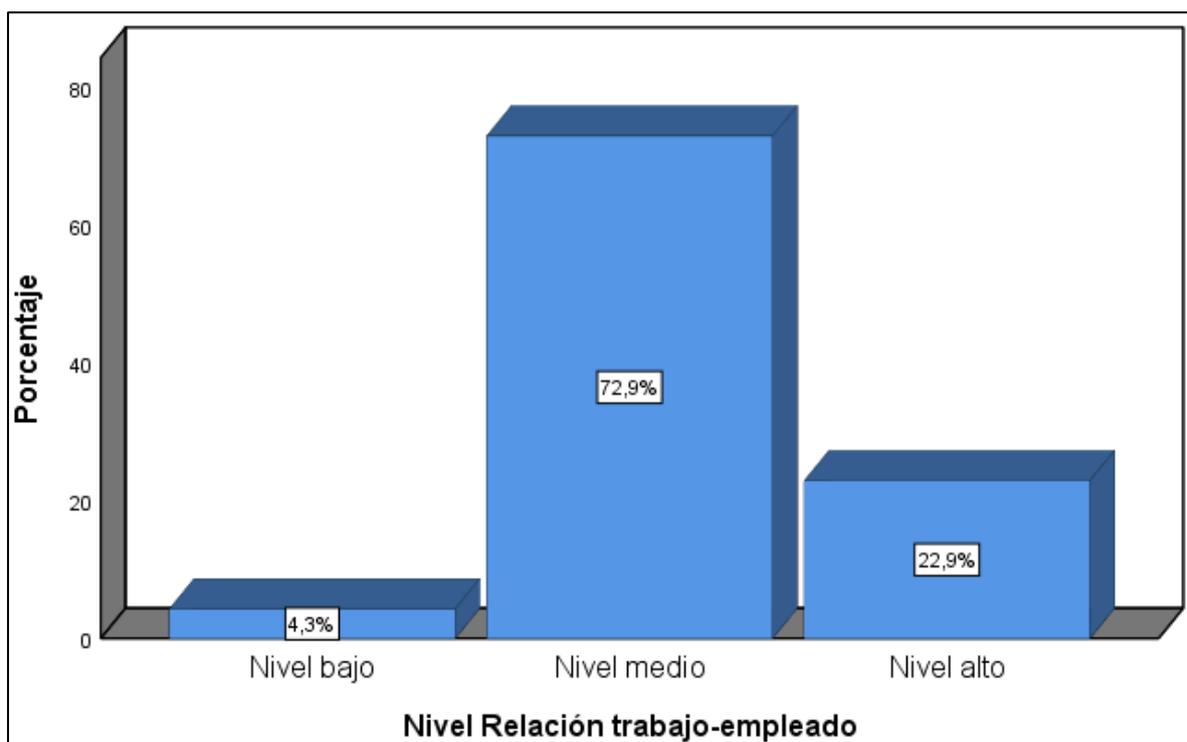


Figura 5. Nivel de la dimensión trabajo-empleado.

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se exponen en la tabla 8 y figura 5 los datos descriptivos resultantes de la dimensión trabajo-empleado, la cual valora las interacciones sociales y supervisión en el lugar de trabajo desde la perspectiva de los colaboradores de la gerencia administrativa de la institución. El 72,9% de la totalidad de los encuestados refieren niveles medios de satisfacción al respecto a la relación trabajo - empleado; el 22,9% niveles altos y solo el 4,3% indicaron niveles bajos.

Tabla 9

Nivel de la dimensión reto del trabajo.

		<i>f</i>	%
Válido	Nivel medio	23	32,9
	Nivel alto	47	67,1
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

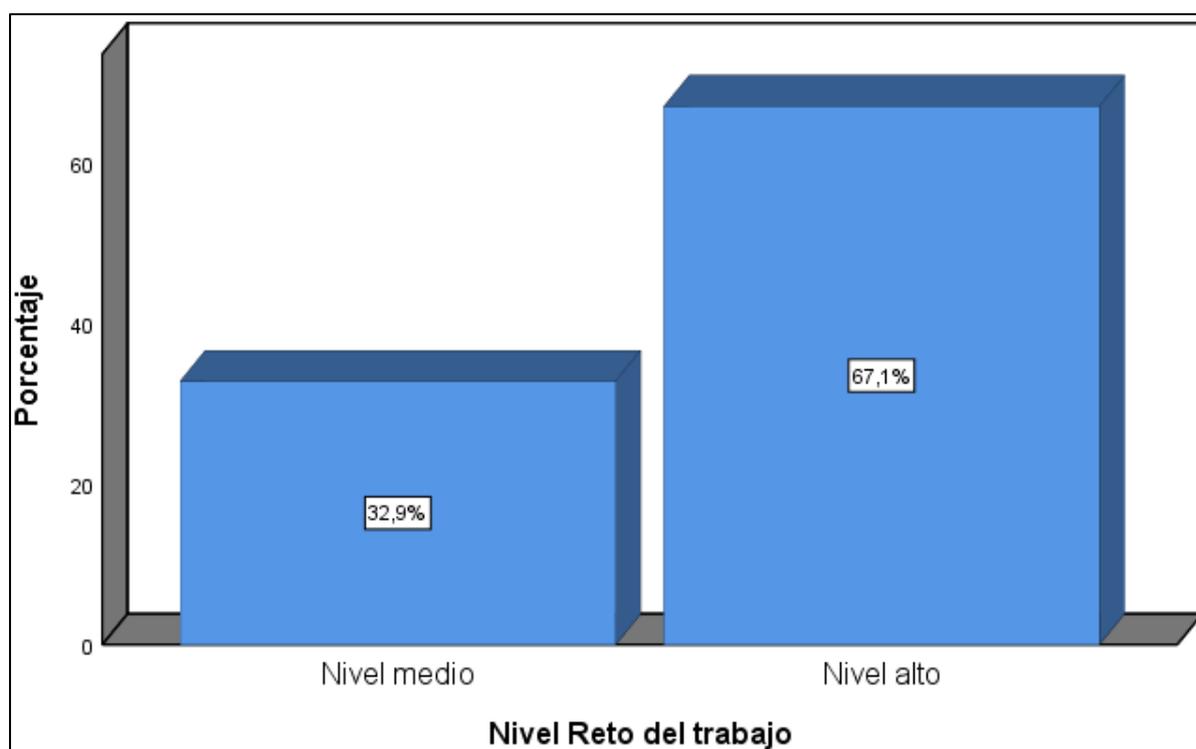


Figura 6. Nivel de la dimensión reto del trabajo.

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se observa en la tabla 9 y figura 6, los datos resultantes descriptivos de la dimensión reto del trabajo, la cual valora la identidad de las labores y la retroalimentación del puesto en el lugar de trabajo desde la perspectiva de los colaboradores de la gerencia administrativa de la entidad. El 67,1% de la totalidad de los encuestados refieren niveles altos de satisfacción al respecto al reto del trabajo y el 32,9% indicaron niveles medios.

Tabla 10

Nivel de la variable productividad.

		<i>f</i>	%
Válido	Nivel medio	42	60,0
	Nivel alto	28	40,0
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

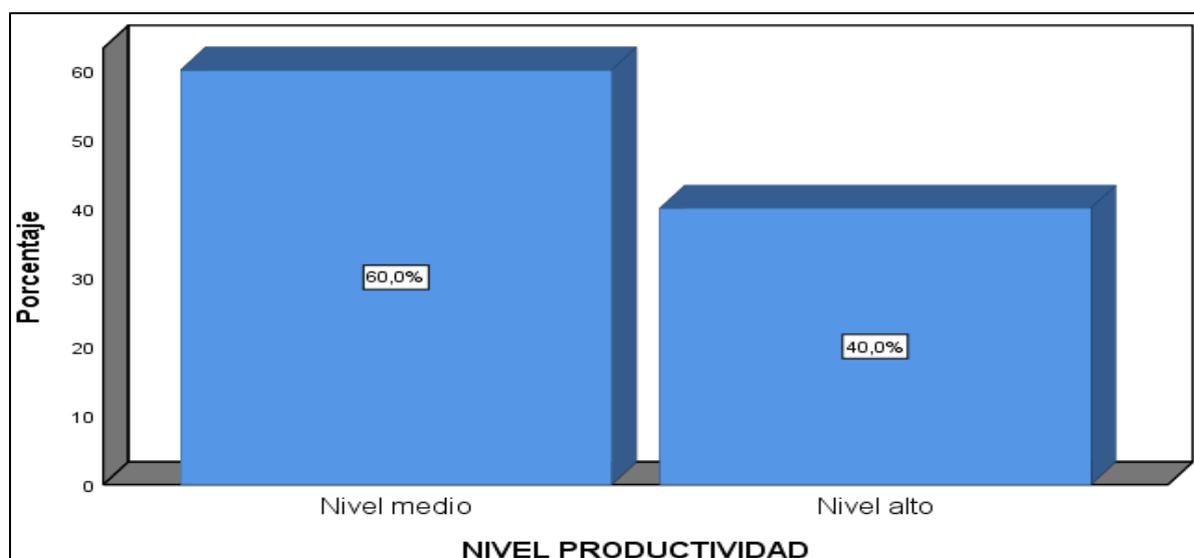


Figura 7. Nivel de la variable productividad.

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se muestran en la tabla 10 y figura 7 los datos resultantes de naturaleza descriptiva de la variable productividad, desde la percepción de los servidores laborales de la gerencia administrativa de la entidad. Según los resultados de la encuesta, el 60% de los colaboradores consideran que su productividad es moderada, mientras que el 40% la califica como alta. Estas estimaciones también van de la mano con la fórmula presentada en la página 40 y apoyada por los cuestionarios, donde la mayoría de los trabajadores mencionaron que la producción no es la correcta por los pocos recursos con los que cuentan para desempeñar sus funciones dentro de la institución.

Tabla 11

Nivel de la dimensión producción.

		<i>f</i>	%
Válido	Nivel medio	28	40,0
	Nivel alto	42	60,0
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

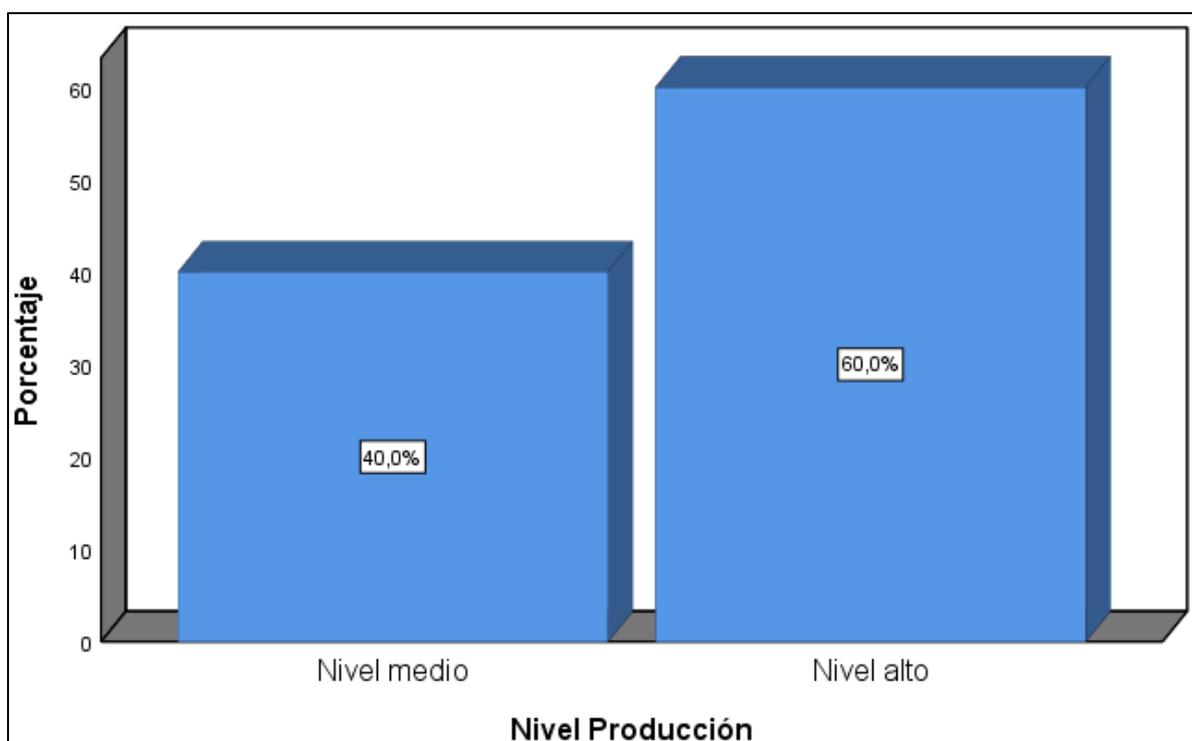


Figura 8. Nivel de la dimensión producción.

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se expone en la tabla 11 y figura 8 la información resultante descriptiva de la dimensión producción, el cual valora el cumplimiento de metas e insumos desde la perspectiva de los colaboradores de la gerencia administrativa de la entidad. El 60% de la totalidad de los encuestados califican su nivel de producción como alto y el 40% indicaron tener niveles medios.

Tabla 12

Nivel de la dimensión recurso humano.

		<i>f</i>	<i>%</i>
Válido	Nivel medio	50	71,4
	Nivel alto	20	28,6
	Total	70	100,0

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

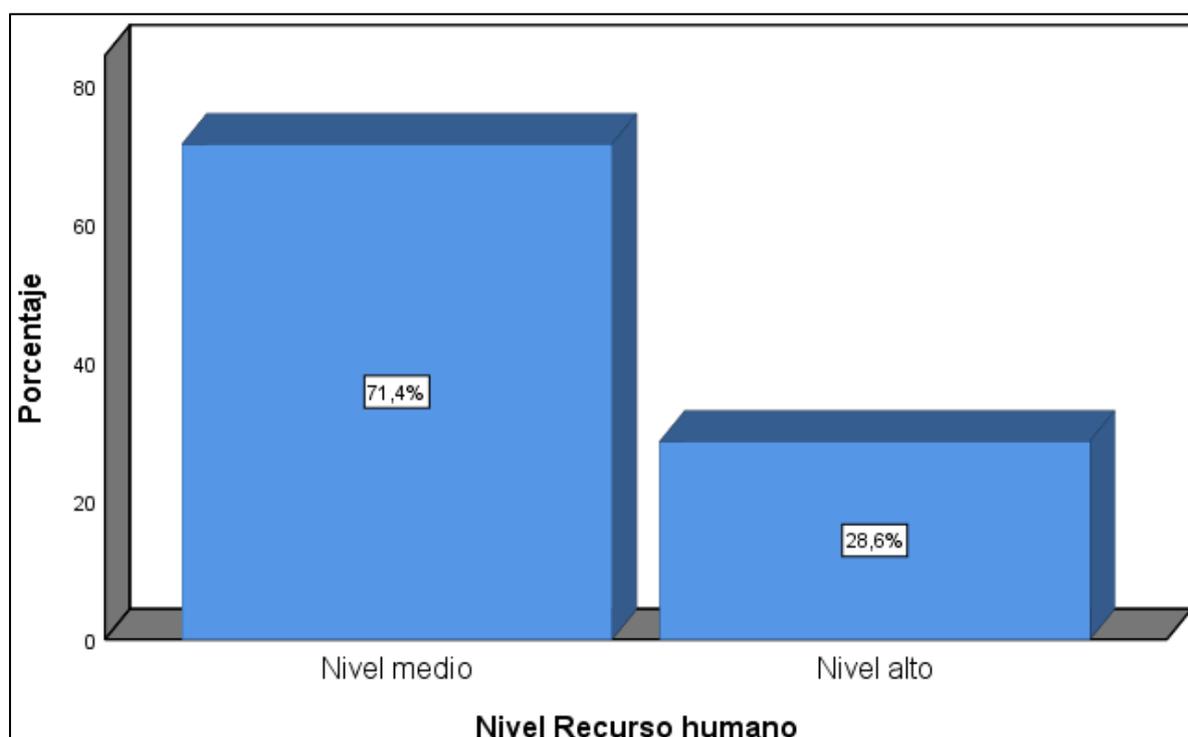


Figura 9. Nivel de la dimensión recurso humano.

Nota. Los datos precisados en la tabla se obtuvieron tras aplicar los recursos instrumentales sobre el conjunto poblacional estudiado.

Se aprecia en la tabla 12 y figura 9 los indicadores resultantes descriptivos de la dimensión recurso humano, la cual valora el factor humano y el desempeño laboral en el lugar de trabajo desde la perspectiva de los colaboradores de la gerencia administrativa de la institución. El 71,4% de la totalidad de los encuestados califican a los recursos humanos con niveles medios y solo el 28,6% con niveles altos.

5.2. Contrastación de resultados

5.2.2. Análisis inferencias.

Tabla 13

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Satisfacción laboral	,078	70	,200*
Productividad	,097	70	,097

Nota. gl: grados de libertad, *Sig.:* nivel de significancia.

En la tabla 13 se puede apreciar los resultados de la prueba de normalidad aplicados a la data recolectada, para ello se aplicó el estadístico Kolmogorov – Smirnov, debido a que la población fue mayor a 50 individuos ($gl=70$). Por consiguiente, se observa que el valor de significancia para la variable de satisfacción en el trabajo fue 0.200 y para la variable de productividad fue 0.097. Ambos valores exceden el umbral de 0.05; esto indica que los datos obtenidos se dividen de manera normal, por lo que para realizar la contrastación de hipótesis se requiere aplicar métodos de prueba paramétricos (r de Pearson).

Contrastación de hipótesis general

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

Tabla 14

Correlación entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad.

		Productividad
Satisfacción laboral	<i>r</i>	,693**
	<i>Sig.</i>	,000
	N	70

Nota. r: coeficiente de correlación, Sig.: nivel de significancia, N: número de encuestados.

Se aprecia en la tabla 14 la correlación realizada entre las dos variables, satisfacción laboral y productividad, el cual fue demostrado a través del estadístico de correlación de Pearson. El nivel de significancia obtenido es inferior a **0.05**, ($p= 0.000$) y el coeficiente positivo de ($r = 0.693$). La información sugiere una correlación significativa entre las variables; por lo tanto, se ha tomado la decisión de admitir la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En conclusión, el nivel en que los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente, se relaciona significativamente con su productividad.

Correlaciones entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral con la variable productividad

Contrastación de hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la productividad con la remuneración de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la productividad con la remuneración de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión remuneración y la variable productividad.

		Productividad
Remuneración	<i>R</i>	,407**
	<i>Sig.</i>	,000
	<i>N</i>	70

Nota. r: coeficiente de correlación, Sig.: nivel de significancia, N: número de encuestados.

Se exhibe en la tabla 15 la correlación realizada entre la dimensión remuneración y la variable productividad, que fue demostrado mediante el estadístico de correlación de Pearson, el cual ha revelado que esta relación es estadísticamente significativa, con un nivel de significancia muy por debajo del umbral común de 0.05 ($p= 0.000$) y un coeficiente positivo ($p = 0.407$), lo que indicaría que las variables se encuentran significativamente correlacionadas, decidiéndose tomar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Concluyendo que la satisfacción con la remuneración se asocia significativamente con la productividad de los colaboradores.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre la productividad con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la productividad con las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión productividad y la variable condiciones.

		Productividad
Condiciones de trabajo	<i>R</i>	,699**
	<i>Sig.</i>	,000
	N	70

Nota. r: coeficiente de correlación, Sig.: nivel de significancia, N: número de encuestados.

Se aprecia en la tabla 16 la correlación realizada entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable productividad, el cual fue demostrado mediante el estadístico de correlación de Pearson, dando un nivel de significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($p = 0.699$), lo que indicaría que las variables se encuentran correlacionadas; por esta razón se dispone aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Concluyendo que la satisfacción con las condiciones de trabajo se encuentra relacionada de forma significativa a los niveles productivos de los colaboradores.

Correlaciones entre las dimensiones de la variable productividad con la variable satisfacción laboral

Contrastación de hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión producción y la variable satisfacción.

		Satisfacción laboral
Producción	<i>r</i>	,718**
	<i>Sig.</i>	,000
	N	70

Nota. r: coeficiente de correlación, Sig.: nivel de significancia, N: número de encuestados.

Se observa en la tabla 17 la correlación realizada entre la dimensión producción y la variable satisfacción laboral, el cual fue demostrado mediante el estadístico de correlación de Pearson, dando un nivel de significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($p = 0.718$), lo que indicaría que las variables se hallan correlacionadas, en consecuencia, se resuelve aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Concluyendo así que, la producción está significativamente relacionada con el grado en que los trabajadores se sienten laboralmente satisfechos.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₁: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con los recursos humanos de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

H₀: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con los recursos humanos de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión recurso humano y la variable satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral
Recurso humano	<i>r</i>	,479**
	<i>Sig.</i>	,000
	N	70

Nota. r: coeficiente de correlación, Sig.: nivel de significancia, N: número de encuestados.

Se aprecia en la tabla 18 la correlación realizada entre la dimensión recurso humano y la variable satisfacción laboral, el cual fue demostrado mediante el estadístico de correlación de Pearson, dando un nivel de significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($p = 0.479$), lo que indicaría que las variables se hallan correlacionadas; entonces se opta por la aceptación de la hipótesis alterna y rechazar la nula. Finalmente, el recurso humano esta significativamente relacionado con el nivel en que los colaboradores se sienten laboralmente satisfechos.

5.3. Discusión de resultados

El entorno y clima laboral repercute directamente en el desenvolvimiento de los trabajadores, pues es en este lugar donde los trabajadores pasan en promedio más de ocho horas al día; por tanto, factores como la satisfacción que perciben en su centro de trabajo son de vital importancia para medir su productividad laboral, ya que el conocer los niveles de estas dos variables permite analizar las fortalezas y debilidades de la CSJAR y la de sus colaboradores.

Este estudio es sumamente importante porque permite conocer las fortalezas y debilidades tanto de la institución judicial, como del recurso humano que trabaja en la entidad; permitiendo proponer sugerencias que puedan implementarse en la entidad.

El propósito principal de este trabajo investigativo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los servidores judiciales de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023, para la demostración de la correlación entre las variables se recurrió al uso del coeficiente de Pearson, donde se obtuvo valores positivos y significativos ($p= 0.000$; $r= 0.693$), el resultado coincide con los hallazgos de Vargas et al. (2018), Rodríguez (2021), Condori (2018) y Valverde (2019), quienes logran reconocer una importante asociación entre las variables satisfacción y productividad, gracias a los resultados estadísticos que obtuvieron en sus respectivos trabajos de investigación. Como lo hizo Valverde (2019), encontrando un resultado de relación positiva significativa de ($Rho=0.673$) que demuestra la asociación de las variables estudiadas.

Respecto al primer objetivo específico, se precisa que hay relación entre remuneración con la producción de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023, mediante el coeficiente de correlación. Para la demostración de la correlación entre las variables se utilizó el coeficiente de Pearson, donde se obtuvo valores positivos y significativos ($p= 0.000$; $r= 0.407$), lo cual concuerda con los hallazgos de Rodríguez (2021), Condori (2018) y Vargas et al. (2018), quienes señalan la importancia de la remuneración económica y los

bonos de productividad en el centro laboral, pues la aplicación de mejoras en esta variable permite obtener mejores resultados en la productividad de los colaboradores.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que las condiciones laborales están relacionadas con la productividad de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023. Para demostrar la correlación de ambas variables se utilizó el coeficiente de Pearson, se obtuvieron valores positivos y significativos ($p= 0.000$; $r= 0.699$), lo cual concuerda con los hallazgos de Gelvez et al., (2021), quienes correlacionan positivamente la productividad laboral con la salud física y mental de los trabajadores, las variables psicosociales afectan negativamente la satisfacción y productividad.

En lo que concierne al tercer objetivo específico, se determinó que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con la producción de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023, se utilizó el coeficiente de Pearson para demostrar la correlación de ambas variables, se obtuvieron valores positivos y significativos ($p= 0.000$; $r= 0.718$), lo cual coincide con los hallazgos de Vargas et al. (2018) y Rodríguez (2021) quienes resaltan la importancia de las jornadas y la productividad, ya que las jornadas largas generan desgaste en los trabajadores y, por ende, es predecible que la producción disminuya a causa de la desmotivación.

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, se determinó que la satisfacción laboral está significativamente relacionada con los recursos humanos de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR 2023, para la demostración de la correlación de las dos variables se utilizó el coeficiente de Pearson, donde se obtuvo valores positivos y significativos ($p= 0.000$; $r= 0.479$), la cual concuerda con los hallazgos de Araya et al. (2019) y Guaita (2020), en donde los autores valoran la importancia de los aspectos mencionados y su influencia en el beneficio del nivel en que los colaboradores y los usuarios se sienten satisfechos.

Conclusiones

1. Existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, la cual fue demostrada por medio del estadístico de correlación de Pearson, que registró una significancia menor a 0.05 ($p=0.000$) y un coeficiente positivo ($r= 0,693$), se deduce que, al incrementarse la satisfacción laboral de los empleados, podría elevarse su nivel productivo.
2. Se concluyó que se corrobora una relación entre la remuneración y la productividad de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, la cual fue demostrada por medio del estadístico de correlación de Pearson, que registró una significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($r = 0.407$); permitiendo deducir que, a una mejor remuneración para los trabajadores, su productividad podría mejorar.
3. El estudio permite revelar la existencia de una relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, la cual fue demostrada por medio del estadístico de correlación de Pearson, obteniéndose una significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($r = 0.699$); por lo tanto, a mejores condiciones de trabajo de los trabajadores, su productividad podría incrementarse.
4. Existe una relación entre la satisfacción laboral y la producción de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, la misma que fue demostrada mediante el estadístico de correlación de Pearson, donde resultó un nivel de significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($r = 0.718$); por lo tanto, al incrementarse el nivel en que los colaboradores judiciales se sienten satisfechos laboralmente, la producción en su trabajo podría mejorar.

5. Respecto a la satisfacción laboral, existe una relación con los recursos humanos de los colaboradores de la Gerencia Administrativa Distrital de la CSJAR, la cual fue demostrada por medio del estadístico de correlación de Pearson, lo que condujo en un valor de significancia menor a 0.05 ($p = 0.000$) y un coeficiente positivo ($r = 0.479$); por lo tanto, el incremento de la satisfacción laboral de los trabajadores, estaría asociado con mejoras en los recursos humanos.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la CSJAR promover un ambiente laboral seguro y ameno para los trabajadores, porque a las prácticas saludables se pueden propiciar un grato ambiente laboral donde los trabajadores podrán incrementar su productividad.
2. Se recomienda a la CSJAR coordinar con el área adecuada para otorgar bonos de productividad para aquellos trabajadores que posean buenas prácticas y niveles de productividad superior a la media.
3. Se recomienda a las organizaciones y entidades planificar, invertir e implementar actividades que incrementen la satisfacción laboral con el propósito de que los trabajadores aumenten su sentido de pertenencia para con la empresa y, de esta manera, puedan mejorar en el desempeño de sus tareas y actividades institucionales.
4. Se sugiere a la CSJAR implementar actividades que genere satisfacción de los colaboradores del área administrativa, no solo en el ámbito económico, sino también en las condiciones laborales.
5. Se sugiere a la coordinación de recursos humanos de la CSJAR a implementar actividades de convivencia laboral para que los trabajadores de todos los sectores puedan gozar de un grato ambiente laboral con sus compañeros de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, P., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Araya, M., & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2). <https://bit.ly/3yowM3t>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Cengage Learning Universidad ESAN.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Arias, W., & Justo, O. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 41-46. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Chávarry Becerra, W. S. (2024). Estrategia de omnicanalidad en la cuenta DNI para incrementar la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraww Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (onceava ed.). McGraw Hill.
- Cetina, T., Carrillo, D., & Centeno, G. (2023). Justicia organizacional: Su dimensionalidad. *Praxis: revista de psicología*(39), 71-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9161638>

- Condori, J. (2018). *Satisfacción Laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer – San Borja, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1035/Condori%20Palacios%2c%20Johanna%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios LATURI CIA LTDA*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill.
- 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 Universitarios*, 8(3), 43-56. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Felsinguer, E., & Runza, P. (2002). *Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros*. [Tesis de maestría, Universidad del CEMA]. Repositorio Digital de la Universidad del CEMA. <https://acortar.link/psLsTf>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio digital de la URL.
- Ganga, F., & Villacis, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*(42), 97-122.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005&lng=es&nrm=iso

Gelvez, E., Guevara, E., Botero, E., & Bayamón, A. (2021). Influencia de los Riesgos Psicosociales en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Minera Triturados El Zulia SAS Sede Operativa Ubicada en la Ciudad de Cúcuta Norte de Santander. *Poliantea*, 16(28), 46-55.

Gómez, I. (2019). Dos palabras: productividad y competitividad. *Lupa empresarial*, 20(20), 1-7. <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/view/752>

Griffin, R., Phillips, J., & Stanley, G. (2017). *Comportamiento organizacional, administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning Editores S.A.

Guaita, E. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Skandinair*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Idoamérica]. Repositorio UTI. <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2098/1/GUAITA%20SANCHEZ%20EVELYN%20PAMELA.pdf>

Hernández-Sampieri, F., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1967). *La motivación para trabajar*. John Wiley and Sons.

Hittl, P. (2006). *Administración*. Pearson.

Instituto Peruano de Economía [IPE]. (9 de noviembre de 2023). *Determinantes de las brechas de productividad laboral según regiones en 2012-2022*. [https://www.ipe.org.pe/portal/determinantes-de-las-brechas-de-productividad-laboral/#:~:text=Instituto%20Peruano%20de%20Econom%C3%ADa%20\(IPE\)&text](https://www.ipe.org.pe/portal/determinantes-de-las-brechas-de-productividad-laboral/#:~:text=Instituto%20Peruano%20de%20Econom%C3%ADa%20(IPE)&text)

=Seg% C3% BAn% 20estimaciones% 20de% 20JP% 20Morgan, hubiese% 20mantenido% 20su% 20tendencia% 20prepandemia.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill.

Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones: Procesos y cadenas de valor* (Vol. Octava). Pearson.

Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235-259. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8721849>

Mata-López, F., Mata-Lopéz, D., & Terranova-Mera, J. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 1033-1053.

Mazariegos, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar] Biblioteca USFA. <http://biblioteca.usfa.edu.bo/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3712>

Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad: Aspectos importantes para su implementación. *Escuela de Administración y Negocios*, 69, 110-109.

Merchán, A., & Vera, A. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ambito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (4 de julio de 2002). *Tecto Único Ordenado de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en sobretiempo Decreto Supremo N° 007-2002TR*. http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf

- Mónica, M. (30 de enero de 2022). *Qué es la satisfacción laboral*.
<https://gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto pedagógico de Miranda José Manuel siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7, 43-57.
- Neil, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
- Núñez, A. (2022). Teoría del aprendizaje desde las perspectivas de Albert Bandura y Burrhus Frederic Skinner: vinculación con aprendizaje organizacional de Peter Senge. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*, 10(3), 1-11.
<http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/295/270>
- Ñaupas, H., Valdivia, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Odicio, G., Aguilar, C., Ruiz, S., Olivas, H., Torres, J., Enríquez, R., & Rojas, A. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790-6808.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798
- Ortega, S., & Perdomo, J. (2007). Factores influyentes en el clima organizacional y estrategias para lograr un buen funcionamiento interno en la organización. *Universidad de la Sabana*, 1-26.
- Parra, D., Torres, L., Marcela, L., & Sarmiento, V. (2020). Calidad de vida laboral en trabajadores de construcción en Colombia. *Poliantea*, 15(27), 10-15.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

- Peiró, J. (1991). *Psicología de la Organización* (quinta ed.). UNED.
- Pineda, E., Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la Investigación*. Organización Panamericana de la Salud.
- Pino, R. (2019). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. San Marcos S.A.
- Perilla, R., & González, M. (2021). La innovación organizacional examinada desde las teorías del diseño, el cambio, la cognición y aprendizaje organizacionales. *Revista Espacios*, 42(2), 84-100. <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p08.pdf>
- Rivas, A., & Angel, M. (2019). Los principios de calidad de DEMING en las áreas protegidas del Ecuador. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*(20), 91-108. https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Rivas-9/publication/345017306_LOS_PRINCIPIOS_DE_CALIDAD_DE_DEMING_EN_LAS_AREAS_PROTEGIDAS_DEL_ECUADOR_DEMING_QUALITY_PRINCIPLES_IN_ECUADOR'S_PROTECTED_AREAS/links/5f9c504c92851c14bcf4deb2/LOS-PRINCIPIOS-DE-CAL
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rodriguez, F. (2021). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de los juzgados civiles, Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2021*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70197/Rodriguez_LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, G. (2009). Prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito de la Administración Pública. *Revista de seguridad social y laboral*(222), 11-24.

- Sarmiento, C. (2020). Gestión de costos y productividad. Análisis de su relación en las empresas de manufactura liviana. *Revista Maya. Administración y turismo*, 2(1), 61-66. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v2i1.6>
- Schein, E. (1994). *Psicología de la organización*. Pretince Hell.
- Singh, H. (2008). *Human factor and organizational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India* . [Tesis de doctorado, Panjab University]. .
- Valderrama, S. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. San Marcos S.A.
- Valverde, G. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6557df2e-4e74-487a-94ad-a8e9413093d4/content>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., & Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129.
- Veytia, M., & Contreras, Y. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 84-101. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

Título: SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA DISTRITAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AREQUIPA 2023

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?	Determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Existe relación entre la satisfacción laboral con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Variable Independiente: Satisfacción Laboral Dimensiones: Remuneración Condiciones de Trabajo	Método General: Método científico Enfoque metodológico: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño de investigación: No Experimental Nivel de investigación: Explicativo Población: Trabajadores de la Gerencia de Administración Distrital de la
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		
a) ¿Cómo se relaciona la remuneración y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?	a) Determinar la relación que existe entre la remuneración y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Existe una relación significativa entre la remuneración y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Variable Dependiente: Productividad	
b) ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?	b) Determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Dimensiones: Producción Recurso Humanos	

c) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?	c) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la producción de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Corte Superior de Justicia de Arequipa. Muestra: 70 trabajadores de La Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
d) ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y los recursos humanos de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023?	d) Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los recursos humanos de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los recursos humanos de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023.	

Apéndice 2: Instrumento de recolección de datos

Instrumento para Satisfacción Laboral y Productividad

Encuesta

Estimado (a) señor (a), gracias por su gentil apoyo. Me encantaría saber cuán satisfecho está con el trabajo que realiza, asimismo, con su productividad.

Las respuestas que nos brinde son completamente confidenciales. Por favor, contestar de la manera más honesta posible.

Muchas gracias.

Se tiene cinco alternativas por cada una de las preguntas, priorice solamente una de las alternativas y márkelo con una X, considerando la respuesta que sea más conveniente.

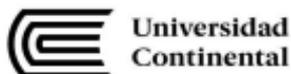
Escala				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5	
Satisfacción Laboral	Remuneración	Satisfacción con el sueldo	1	Estoy satisfecho con mi compensación salarial.						
			2	La compensación económica otorgada es muy baja, comparado con el trabajo que hace.						
			3	Considero que el salario que recibo es muy aceptable.						
			4	La labor que realizo me permite cumplir mis expectativas económicas.						
	Condiciones del trabajo	Características del trabajo	5	Percibo que mi perfil es el apropiado para el trabajo que desarrollo.						
			6	Encuentro comodidades para un buen desempeño en mis actividades laborales diarias.						
			7	Mi trabajo en la entidad permite mi desarrollo personal.						
			8	La disposición física del entorno laboral me permite la ejecutar las labores diarias.						

Relación trabajo - empleado	Interacción social	9	Es conveniente el ambiente laboral en mi trabajo.	
		10	Trabajar con mis compañeros es agradable.	
		11	Elijo guardar distancia con mis compañeros de trabajo.	
	12	Mi equipo de trabajo se caracteriza por ser un grupo solidario.		
	Supervisión	13	Me siento cómodo con las demandas de mis superiores.	
		14	El esfuerzo que realizo en mi centro laboral es valorado por mi jefe.	
15		Se obtiene mayor producción en el colaborador con el control constante.		
Reto del trabajo	Identidad de la tarea	16	Aprecio las actividades laborales que hago en mi trabajo.	
		17	Me siento a gusto conmigo mismo al realizar mis labores.	
		18	Tengo conocimiento de los roles que se me encargan a diario.	
	Retroalimentación	19	Para ejercer correctamente mis labores, necesito formación continua.	
		20	Mis supervisores están dispuestos cuando acudo a ellos respecto consultas sobre mi trabajo.	
		21	Mi jefe inmediato me informa las fallas que cometo para enmendarlos y evitarlos.	
22	Quiero ser evaluado de manera periódica en relación al rendimiento de mis labores.			
23	Mejoro con las críticas constructivas de mi jefe inmediato.			
Productividad	Producción	Cumplimiento de metas	24	Cumple a diario con los deberes laborales establecidos oportunamente.
			25	Desarrolla sus funciones en menor tiempo posible.
			26	Es de su agrado saber que su producción es eficaz, consultándolo con su jefe inmediato.
			27	El horario de trabajo que efectúa es suficiente para ocuparse de la carga laboral de la entidad.
			28	La supervisión de la producción por parte de su empleador, tiene relación con las labores que ejecuta.

		29	Elabora su trabajo con eficacia y eficiencia.
	Insumos	30	Recibo mensualmente el equipo de trabajo apropiado para la ejecución de mis labores.
		31	Hace uso de los recursos que le brinda la empresa para ejercer su labor de una mejor forma.
	Factor humano	32	Es constante la presencia de situaciones de conflicto con los compañeros de trabajo.
		33	Se suscita constantemente reclamos después de su atención por parte del usuario o supervisores.
		34	Durante su jornada de trabajo, ejerce todas sus habilidades laborales.
		35	La cantidad de colaboradores por área es el adecuado para la ejecución de metas demandadas por la entidad.
Recurso Humano		36	Su superior está satisfecho con su rendimiento en el trabajo.
		37	Las labores que desempeña corresponden a su cargo.
	Desempeño laboral	38	Plantea métodos y técnicas de mejora.
		39	Es puntual en su jornada laboral.
		40	Contar con un título universitario le permite ejercer sus funciones efectivamente.
		41	Resuelve de inmediato los imprevistos que ocurren en su horario de trabajo.

Apéndice 3: Validación de instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en el Plan de Tesis, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la Tesis ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)										
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X				X					X		
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.			X					X					X		
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X					X					X		
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X					X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X					X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X			X			
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X			X			
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X				X						X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X					X					X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.			X					X						X	
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Zevallos Cárhuaz Nérida Pilar Especialidad: Finanzas

- DNI: 40080808 Nro. Celular: ...964001822

Firma:

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el cuestionario:.....

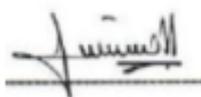
Se sugiere elaborar el cuestionario en mínimas hojas, así mismo modificar el formato para que no se repita la escala de Likert en cada pregunta

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

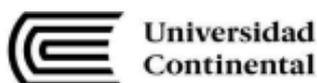
Nombres y Apellidos del Experto: Zevallos Cáhuaz Nérida Pilar

Teléfono: 964001822

DNI.: 40080808



Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en el Plan de Tesis, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la Tesis ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X				X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X						X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X						X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X					X
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Jimmy Américo Neyra López **Especialidad:** Doctor en Educación

• DNI.: 29329607

Nro. Celular: 993304510

Firma: 

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:.....

.....

.....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

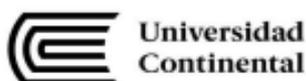
Nombres y Apellidos del Experto: Jimmy Américo Neyra López

Teléfono:993304510

DNI:29329607



Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en el Plan de Tesis, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la Tesis ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento						PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)									
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente						5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte									
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X				X			X			
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X				X			X			
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X						X			X			
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X			X			
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X			X			
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X			X			
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X			X			
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X			X			
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.				X					X			X			
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X				X			X			
Sumatoria Parcial			1	5	4				10			10			
Sumatoria Total															

Observaciones:

Si bien el instrumento tiene claridad, congruencia y tendenciosidad, no se observa la referencia del instrumento. Se solicita las referencias de donde se obtuvieron las dimensiones e indicadores para cada variable.

Nombres y Apellidos del Experto: Johanny Vivianne Revilla Olazábal Especialidad: Economista

DNI: 42705336

Nro. Celular: 940408600

Firma: 

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el

cuestionario:..... El instrumento está bien redactado, cada dimensión de la variable independiente tiene sus preguntas, sin embargo, se debe conocer el origen de estas dimensiones e indicadores.
.....
.....

Crterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	x	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	x	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	x	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	x	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	x	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	x	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	x	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	x	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	x	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	x	

Nombres y Apellidos del Experto:..... Johanny Vivianne Revilla Olazábal.....

Teléfono:.....940408600.....

DNI:.....940408600.....



Firma:.....

Apéndice 4: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Arequipa, 02 de Octubre del 2023

CARTA N° 000034-2023-GAD-CSJAR-PJ



Firmado digitalmente por 0344800
AL V.O. Katherine Johana PAU
0216313604 sub
Cargo: Gerente De Administración
Distrital
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/10/2023 11:07:15 -05:00

Sr.

Enrique Alberto Tentalean Lam
Coordinador Académico de EAP Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental

Asunto : SOLICITO PERMISO PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACION PARA LA OBTENCION DEL GRADO DE LICENCIADO.

Referencia : EXPEDIENTE 020367-2023-ATDA-G
MEMORANDO 2023-S/N (29SEP2023)

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, mediante el cual nos solicita autorización del estudiante RIOS VIZCARRA ANDRE, en el marco del proyecto de investigación "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Gerencia Administrativa Distrital de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2023", a fin que pueda obtener la información de esta Corte Superior de Justicia y pueda culminar con su proyecto de investigación.

Sobre el particular, y considerando la finalidad de la solicitud, **se autoriza al estudiante en mención**; debiendo previamente coordinar con los respectivos encargados de las áreas involucradas de la Gerencia de Administración Distrital, a fin de verificar los instrumentos o medios de verificación a aplicar a los colabores, así como de requerir asistencia personal.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

KATHERINE JOHANA OBANDO ALVA
Gerente de Administración Distrital
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa

KOA/mcn



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://verifica.pj.gob.pe/doc/sign> CÓDIGO: 577659 CLAVE: V588B0
CARTA N° 000034-2023-GAD-CSJAR Página 1 de 1

