



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



IMPACTO DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL PODER

JUDICIAL DE LOS MÓDULOS DISTRITALES DEL

DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YERELIM DINA PANCA MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2023



DEDICATORIA

Quiero dedicar la concepción, desarrollo y resultados de este trabajo a mis padres ya que, con ímpetu, cuidado y amor por sus hijos dedicaron sus vidas y sacrificaron sus sueños para hacer de nosotros personas productivas y ciudadanos de bien.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la bendición de brindarme una familia de buenos principios, de Objetivos; quienes han creído en mí y en mi potencial; y que con su apoyo se ha podido concretizar este objetivo Personal.

A mi querida y prestigiosa Universidad Nacional del Altiplano – Puno que me albergó por 5 años dotándome de grandes conocimientos y hermosas experiencias.

A mi tutor, Dr. Nicolas Roque, que cuyos consejos y sustento ante las dudas que surgían en el desarrollo del presente Trabajo orientaron la finalización de la misma.

A mis docentes, quienes me brindaron ampliamente sus conocimientos y experiencias; y que con cuyo rigor y disciplina pusieron estándares altos de conocimiento y actitud.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Problema General:	16
1.2.2 Problemas Específicos:	16
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1 Hipótesis General	17
1.3.2 Hipótesis Específicas:	17
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos específicos:	19

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1	ANTECEDENTES	20
2.1.1	A Nivel Internacional:	20
2.1.2	A Nivel Nacional:	20
2.1.3	A Nivel Local:	24
2.2	MARCO TEÓRICO	25
2.2.1	El Poder Judicial	25
2.2.2	Reforma Administrativa	25
2.2.3	Administración	26
2.2.3.1	Características De La Administración	27
2.2.3.2	Beneficios de la administración:	28
2.2.3.3	Dimensiones De La Administración	28
2.2.3.3.1	Planificación	28
2.2.3.3.2	Organización	29
2.2.3.3.3	Fundamentos básicos de la organización en administración	29
2.2.3.3.4	Ejecución	30
2.2.3.3.5	Control	31
2.2.3.3.6	Importancia:	32
2.2.4	Satisfacción Laboral	33
2.2.4.1	Dimensiones de la satisfacción laboral.	34
2.2.4.1.1	Puesto de trabajo, funciones y tareas	34
2.2.4.1.2	Entorno laboral, infraestructura y recursos	34
2.2.4.1.3	Promoción, motivación y reconocimiento	34
2.2.4.1.4	Consecuencias falta de reconocimiento	36
2.2.4.1.5	Calidad e implicación en la mejora	36



2.2.5	Módulos del poder judicial.	37
2.3	MARCO CONCEPTUAL	39
2.3.1	Función administración	39
2.3.2	El Poder Judicial	39
2.3.3	Reforma	39
2.3.4	Módulo Básico de Justicia	39
2.3.5	Juez	39
2.3.6	Satisfacción	39
2.3.7	Gestión Publica	40

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1	Método Análítico	41
3.1.2	Método Deductivo.....	41
3.2	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	41
3.3	ALCANCE DE INVESTIGACIÓN	41
3.4	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.5	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.5.1	Encuesta:	42
3.5.2	Instrumentos de recolección de datos	42
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.6.1	Población.....	44
3.6.2	Muestra:.....	45
3.7	TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	46



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS.....	47
4.1.1	Objetivo Especifico 1	47
4.1.2	Objetivo Específico 2	48
4.1.3	Objetivo Especifico 3	49
4.1.4	Objetivo Especifico 4.....	50
4.1.5	Objetivo General	51
4.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PLANTEADAS.....	52
4.2.1	Contrastación de la Hipótesis especifica 1	52
4.2.2	Contrastación de la Hipótesis especifica 2.....	53
4.2.3	Contrastación de la Hipótesis especifica 3.....	54
4.2.4	Contrastación de la Hipótesis especifica 4.....	55
4.2.5	Contrastación de la Hipótesis General	56
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
V.	CONCLUSIONES	60
VI.	RECOMENDACIONES.....	62
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....		70

Tema : Impacto de la Reforma Administrativa en la Satisfacción Laboral

Área : Administración General

Fecha de sustentación: 12 de enero del 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.....	74
Figura 2. Impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.....	75
Figura 3 Impacto de la ejecución administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.....	75
Figura 4. Impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.....	76
Figura 5. Impacto de la reforma administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.....	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Dimensiones del cuestionario sobre reforma Administrativa.....	43
Tabla 2.	Resultado de Alfa Cronbach	43
Tabla 3.	Resultado de Alfa Cronbach	44
Tabla 4.	Personal del Poder Judicial que labora en los Módulos distritales del departamento de Puno.....	45
Tabla 5.	Muestra estratificada del personal del Poder Judicial que labora en los Módulos distritales del departamento de Puno	46
Tabla 6.	Impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial.	47
Tabla 7.	Impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial	48
Tabla 8.	Impacto de la dirección administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial	49
Tabla 9.	Impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial	50
Tabla 10.	Impacto de la reforma administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial	51
Tabla 11.	Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Planificación Administrativa y Satisfacción Laboral.....	52
Tabla 12.	Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Organización Administrativa y Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 13.	Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Dirección Administrativa y Satisfacción Laboral.....	54



Tabla 14. Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre Control Administrativo y Satisfacción Laboral.....	55
Tabla 15. Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Reforma Administrativa y Satisfacción Laboral.....	56
Tabla 16. Matriz de consistencia.....	78



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CAS : Contrato Administrativo de Servicios

SENACE : Centro Nacional de Control de Energía

CSJA : Corte Superior de Justicia de Arequipa.

SL-SPC : Escala de satisfacción laboral.

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences (en español Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)



RESUMEN

La investigación titulada “Impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del poder judicial de los módulos distritales del departamento de Puno, periodo 2021”, se ejecutó en el departamento de Puno; en un sistema administrativo sólidamente institucionalizado que se desarrolla en los Módulos Distritales del Poder Judicial. La investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno. La metodología de estudio de la investigación es correlacional causal y diseño transeccional. Para la recolección de datos sobre la reforma judicial administrativa se aplicó un cuestionario conformado por 23 ítem y agrupado en cuatro dimensiones (Alfa Cronbach 0,943) y el otro cuestionario para la satisfacción laboral, compuesta por 26 ítems y agrupada también en cuatro dimensiones (Alfa Cronbach 0,961), cuya escala de medición fue ordinal de tipo Likert. La población de estudio estuvo conformada por 224 trabajadores y la muestra por 142. El análisis de los datos se realizó aplicando la estadística descriptiva y la hipótesis fue comprobada con la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson. Las conclusiones más relevantes a las que se arribó son: El 69,7% del personal percibe que la reforma administrativa es buena y el 60,6% del personal presenta satisfacción alta. Lo cual determina que la reforma administrativa ejerce influencia significativa ($p=0,000$) en la satisfacción laboral, así mismo la dimensión planificación administrativa ($p=0,000$), la organización ($p=0,000$), ejecución ($p=0,000$) y control ($p=0,000$). Por tanto, se concluye que la reforma administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial tiene impacto en la satisfacción laboral del personal que labora en esta institución.

Palabras clave: Administración, gestión, poder judicial, reforma, satisfacción.



ABSTRACT

The present research work entitled "Impact of the administrative reform on the job satisfaction of the personnel of the judiciary of the district modules of the department of Puno, period 2021", was carried out in the department of Puno; in a solidly institutionalized administrative system that is developed in the District Modules of the Judiciary to deal with judicial processes have an impact on the job satisfaction of the personnel who provide their services to the user. The objective of the research was to determine the impact of the administrative reform on the job satisfaction of the personnel of the Judicial Power of the District Modules of the department of Puno. The research study methodology was causal correlational and transectional design. For the collection of data on the administrative judicial reform, a questionnaire made up of 23 items and grouped into four dimensions (Alfa Cronbach 0.943) was applied, and the other questionnaire for job satisfaction, made up of 26 items and also grouped into four dimensions (Alfa Cronbach 0.961), whose measurement scale was Likert-type ordinal. The study population consisted of 224 workers and the sample by 142. The analysis of the data was carried out by applying descriptive statistics and the hypothesis was verified with the Pearson Chi-Square statistical test. The most relevant conclusions reached are: 69.7% of the personnel perceive that the administrative reform is good and 60.6% of the personnel present high satisfaction. Which determines that the administrative reform exerts a significant influence ($p=0.000$) on job satisfaction, as well as the administrative planning dimension ($p=0.000$), the organization ($p=0.000$), execution ($p=0.000$) and control ($p=0.000$). Therefore, it is concluded that the administrative reform implemented in the District Modules of the Judiciary has an impact on the job satisfaction of the personnel who work in this institution.

Keywords: Administration, management, judiciary, reform, satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En tiempos actuales el tema de la satisfacción laboral sigue siendo de gran interés dentro de las organizaciones administrativas. En tanto, en muchos Juzgados aún se adolecen de una adecuada organización, donde el funcionamiento sigue siendo obsoleto que afecta su productividad gravemente. Por un lado, no existe separación de funciones jurisdiccionales y administrativas. “El Juez es el encargado tanto de resolver los problemas judiciales per se, así como los administrativos de su Juzgado. Esta situación hace que el Juez suela dedicar más del 80% de su tiempo disponible a cuestiones administrativas en detrimento de su función jurisdiccional” (Reforma Judicial, s/f), lo que viene originando la improvisación, desorganización y la ineficiencia administrativa.

Para Sanchez y García (2017) la ineficiencia administrativa afecta bienestar de los individuos en su entorno laboral y genera insatisfacción laboral por los considerables aspectos relacionados con los colaboradores y la institución; por su parte Jimenez y Jimenez (2016) indico que en Ecuador se encontró un bajo nivel de satisfacción en los trabajadores, elevada rotación, poco sueldo, demarcación de desempeños no determinados, liderazgos no dirigidos o que no están en consecución de los objetivos de la organización.

Según Galarza y Almuiñas (2015) la falta o pobre planificación trae como consecuencias, problemas en la definición de los actores y de las técnicas e instrumentos a utilizar; escasas acciones de divulgación del proceso y de sus resultados; así como la deficiente organización, no muestra un cronograma consensuado para avanzar en el proceso; irregularidades en el desarrollo del trabajo, escasa participación efectiva de los



actores y escasa valoración de la necesidad de controlar y evaluación del proceso administrativo.

En el Sub distrito Judicial de Lima Norte (antes Distrito Judicial del Cono Norte) creado mediante Decreto Ley N.º 25680, con la finalidad de desorganizar y desagrupar el Distrito Judicial de Lima y conseguir que la población residente en el sector norte de la capital posea acceso circunstancial y de frente a la justicia. No obstante, se observó algunos conflictos en el personal administrativo en el poder judicial, del cual generó ineficacia en el sistema judicial, desorganización e infraestructura insuficiente, donde el mismo personal que labora en estas instancias no estaban satisfechos con la labor desarrollada.

Existen muchas evidencias que demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Martinez, 2014). El estudio realizado por Ccaza y Orbegozo (2018) señalan que, en el Modulo de Justicia de Cerro Colorado se observa falencias y retraso en la tramitación de expedientes, la tardía generación de las notificaciones judiciales, y la frustración de audiencias judiciales que vienen generando diversas quejas de parte de quienes participan en el proceso y que han sido canalizadas por escrito y oralmente en el decurso de los procesos ventilados en los diferentes Juzgados (p. 14).

Lo antes mencionado no es ajeno en los Módulos Básicos del departamento de Puno; al realizar las prácticas voluntarias en la Corte Superior de Justicia de Puno, se observó que no existe delimitación entre las funciones que deben cumplir el personal judicial y administrativo; sin embargo, en los Módulos de Azángaro, Yunguyo y San Román-Juliaca, para el cumplimiento de tales funciones no estaban establecidas; en



algunos módulos se contaba solo con un administrador de profesión y en otros con un personal Judicial.

Frente al problema mencionado y tomando en cuenta que el juez desarrollaba funciones administrativas en un 80% y judiciales en un 20%, y basados en los principios de la administración, la división del trabajo y la especialización en esta y los resultados ineficientes, se optaron en crear los MÓDULOS BÁSICOS DE JUSTICIA (Reforma Judicial, s/f), concentrando en un mismo local, las instancias judiciales como: civil, penal, familia, laboral, bajo la dirección de un administrador; razón por ello, el presente estudio quiere indagar el impacto de la reforma judicial administrativa en la satisfacción laboral del personal administrativo que laboran en estos módulos y ante la ausencia de estudios similares en nuestro medio; se formula el siguiente problema de investigación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es el Impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, periodo 2021?

1.2.2 Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?
- ¿Cuál es el impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?



- ¿Cuál es el impacto de la ejecución administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?
- ¿Cuál es el impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General

La reforma administrativa impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, periodo 2021.

1.3.2 Hipótesis Específicas:

- La reforma de la planificación administrativa impacta significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno
- La reforma de la organización administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.
- La reforma de la ejecución administrativa impacta significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.
- La reforma del control administrativo impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.



1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La Justicia en el Perú presenta grandes problemas, esto pone en evidencia las dificultades para el personal para hacer frente a un sistema judicial con gran demanda de los usuarios, elevada carga procesal, demora de los procesos judiciales y un sistema administrativa no acorde a la situación problemática; otras veces no existe delimitación de las funciones administrativos que deben cumplir.

El sistema judicial preocupado por contar con sistemas judiciales sólidamente institucionalizados y eficientes, se implementó la reforma administrativa creando los Módulos distritales en el departamento de Puno; sin embargo, aun estas instancias no fueron evaluadas para conocer de manera la reforma ha impactado en la satisfacción laboral del personal que trabaja en estos módulos.

Por ello, la presente investigación es relevante y original porque no existen otros estudios sobre el problema mencionado, además, los resultados serán un aporte al conocimiento para las autoridades de esta institución, porque la información que se obtenga permitirá revisar la reforma administrativa. También a partir de estos resultados se proyectarán otras investigaciones y será medio de consulta para los estudiantes, bachilleres y otros profesionales que laboran en el ámbito administrativo.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Determinar el impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno 2021.



1.5.2 Objetivos específicos:

- Analizar el impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.
- Analizar el impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.
- Analizar el impacto de la dirección administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.
- Analizar el impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A Nivel Internacional:

Palma (2017) en su investigación titulada “Modernización Judicial, Gestión y Administración en América Latina” concluyó que, la situación de la justicia latinoamericana en un escenario de cambio constante. La modernización judicial en países de la región, está basada en la capacitación en gestión para mejorar los modelos existentes, otra centrada en la implementación de nuevos modelos basados en la separación de las actividades jurisdiccionales y administrativas; ya que la primera corriente de modernización puede motivar a los agentes a participar en reformas más profundas, como las promovidas por la segunda corriente.

Koemer et al. (2017) en su investigación titulada “La reforma administrativa del Poder Judicial en Brasil: medidas, efectos e impactos para los derechos de los ciudadanos”; concluyó que, los resultados de los artículos analizados sobre las medidas de reforma adoptadas, así como los efectos de la misma para el desempeño de los tribunales y su impacto para garantizar los derechos, a pesar de haber intensificado la actividad jurídica, no lograron detener el aumento significativo del número de procesos judiciales en transición, porque el patrón de reformas trajo consigo limitaciones sustanciales para la efectividad de los derechos y la democratización del Poder Judicial.

2.1.2 A Nivel Nacional:

Chirinos (2019) en su investigación titulada “Motivación y la satisfacción



laboral en los trabajadores del Régimen CAS de la Sede Principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura”, concluyó respecto a la satisfacción laboral que, la mayor parte (83%) de los trabajadores presentaron insatisfacción laboral y al establecer la relación con la motivación los trabajadores que presentan baja motivación tienen mayor insatisfacción laboral encontrándose así una correlación positiva buena ($r=0.509$) entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.

Navarro (2019) en su investigación titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas del Poder Judicial, Lima – 2018”, en este estudio después de aplicar un cuestionario a los trabajadores de la gerencia, se encontró que los trabajadores están satisfechos con el servicio que brindan, con la tarea, con las condiciones de trabajo, con el reconocimiento personal social y con los beneficios económicos, concluyendo resalta que la satisfacción es mayor en la dimensión de servicio que no solo alcanza a un nivel satisfactorio sino, llega a muy satisfactorio.

Rubio (2019) en su investigación titulada “La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de justicia de Lima sur”. Este estudio demostró que la productividad que desarrolla el personal de la Corte Superior de Justicia con la satisfacción laboral, donde la productividad de nivel medio que muestran se debe a que el personal no tiene metas establecidas, no tiene una oportunidad de participación tampoco motivación para el desarrollo del trabajo administrativo.

Costa y Mori (2018) en su investigación titulada “Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los servidores judiciales del Módulo Penal del Poder Judicial, Iquitos”, concluyó que, los servidores judiciales de este Módulo que se



encuentra en Iquitos presentan un nivel de satisfacción laboral buena porque superaron el promedio de aceptación, que relacionado con las condiciones de trabajo se ha encontrado relación significativa.

Rios (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017”, a través de este estudio se encontró la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo que labora en el Poder Judicial de Lima Norte. Respecto a la satisfacción el personal muestra un nivel medio y fueron muy pocos de los trabajadores que manifestaron satisfacción laboral.

Maza (2018) en su investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE”, en este estudio después de aplicar dos cuestionarios y el análisis posterior de los datos, demostraron que la gestión administrativa tiene relación positiva muy alta con la satisfacción laboral y en relación a las dimensiones demostraron que la planeación de la variable gestión administrativa, la organización, dirección y control tiene relación positiva alta con la satisfacción laboral.

Reategui (2016) en su investigación titulada “La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso Módulo penal de Moyobamba, 2016”, al determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad del poder judicial en el módulo penal de Moyobamba, concluyó que, la gestión administrativa en el Modulo es regular, porque no se llega a un funcionamiento de nivel alto u óptimo; por tanto, la Gestión administrativa y la Productividad del



Poder Judicial, están asociadas.

Ccaza y Orbegozo (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017”, para obtener el título el título profesional de Psicología, propuso como objetivo determinar las relaciones entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la procrastinación en los trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro Colorado adscritos a la Corte Superior de Justicia de Arequipa (CSJA). Utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, transversal, aplicó, a una muestra censal de 60 trabajadores, de ambos sexos, para la evaluar la satisfacción la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). En sus resultados destaca sobre la satisfacción laboral, que los asistentes judiciales y administrativos, en su gran mayoría, evidencian altas tendencias a la procrastinación, denotarían estar más insatisfechos con la labor que ejecutan y, adicionalmente, percibirían un inadecuado clima laboral en su centro de trabajo.

Matos (2018) en su investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017”, al conocer la relación que existe entre estas variables la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, los olivos, concluyó que, que existe evidencia suficiente para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy fuerte ($Rho=,943$) y significativa ($p=0,000$) con la satisfacción laboral.

Reategui (2016) en su investigación titulada “La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso Módulo penal de Moyobamba, 2016”, al



determinar la relación entre la gestión administrativa y productividad del poder judicial en el módulo penal de Moyobamba, concluyó que, la gestión administrativa en el Modulo es regular, porque no se llega a un funcionamiento de nivel alto u óptimo; por tanto, la Gestión administrativa y la Productividad del Poder Judicial, están asociadas.

León (2016) en su investigación titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal administrativo de la corte suprema de la República”, concluyó que los datos obtenidos y puestos a prueba permitieron demostrar que el cumplimiento de las funciones administrativas en la institución, lo que genera sensación de bienestar respecto al papel que cumple en su puesto de trabajo, de esta manera la gestión de los recursos humanos, incide favorablemente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Corte Suprema de la República.

2.1.3 A Nivel Local:

Justo (2016) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte Superior de Justicia de Puno”, concluyó que, en el ambiente de trabajo existe un clima organizacional buena, tanto entre los trabajadores y en los estándares el clima y que los niveles de satisfacción del usuario son positivos, por lo determinaron que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Flores y Roque (2017) en su investigación titulada “Documentaria de los juzgados de paz del distrito judicial de documentaria de los juzgados de paz del distrito judicial de Puno”, concluyeron que, el desarrollo e implementación del sistema de registro único y gestión documentaria acelera el tiempo de búsqueda y



emisión de los documentos y con el ello el tiempo que demora se redujo significativamente con el desarrollo del sistema de registro único y gestión documentaria.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 El Poder Judicial

Es uno de los tres Poderes del estado democrático del País, junto al poder ejecutivo y legislativo. La cual, en base a la Constitución Política ejerce facultad de administrar justicia, la misma que emana del pueblo, y lo desempeña por medio de sus órganos jerárquicos (Poder Judicial del Perú, 2016).

2.2.2 Reforma Administrativa

Respecto a la reforma administrativa García (2015) señala que “El Poder Judicial es una función del Estado que resulta fundamental para el desarrollo del país, por lo cual en cada etapa de cambio gubernamental se propone el fortalecimiento y credibilidad del mismo” (p.1), en función a ello, se busca en forma permanente la mejora administrativa para brindar una atención de calidad al cliente en el ámbito judicial, mediante el cumplimiento de sus funciones básicas como solo señala en el Manual de Organización y Funciones, en esta unidad administración, se cumplen funciones de control, supervisión y coordinación en forma integral para poner en marcha administrativa del Módulo Básico de Justicia, facilitando su eficiente funcionamiento y contribuyendo a un mejor desarrollo del proceso judicial (p.7) (Poder Judicial Perú, 2012); esto supone que el personal debe cumplir actividades en todos los procesos técnicos de la administración (Poder Judicial del Perú, 2013)



2.2.3 Administración

Administración para Chiavenato (2014) etimológicamente significa aquel que desarrollo una función bajo el mandato de otro. Bajo estos vocablos la administración permite coordinar las actividades de trabajo para desarrollar una función de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas (Robbins y Coulter, 2005).

Desde la posición de Chiavenato (2005) la administración es el área de conocimiento necesaria para las personas independientemente de las tareas que ejecuten y el ámbito en que se desempeñan; esto implica que la administración es hacer las cosas por medio de las personas, con los mejores resultados, siendo por ello, un factor clave para la solución de los problemas complejos dentro de la administración (Chiavenato, 2007).

Es considerada como la herramienta específica que permite que las organizaciones sean capaces de generar resultados y de satisfacer necesidades. La organización existe dentro de la sociedad para producir resultados en ella y, sobre todo, para modificarla. De ahí la importancia del papel del administrador. Éste no sólo consiste en hacer que las organizaciones funcionen bien, sino en lograr que produzcan resultados y agreguen valor, en modificar constantemente las organizaciones para adaptarlas en forma proactiva a un entorno cada vez más cambiante e imprevisible (Chiavenato, 2009)

Según Castrillón (2014) el acto administrativo se entiende todo comportamiento humano orientado hacia la organización y coordinación de actividades de trabajo, con fines de procurar el bienestar y el progreso de las sociedades; donde el grado de racionalidad formado científicamente en las



prácticas laborales está orientado hacia el desempeño productivo, generando satisfacción laboral con el trabajo realizado.

La administración busca el logro de los objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz. Para ello, en función a las condiciones y circunstancias, quién administra se apoya en diferentes teorías, sistemas de información y experiencia. En la administración es hacer las cosas por medio de las personas, con los mejores resultados (Correa, 2019).

2.2.3.1 Características De La Administración

Reyes (2014) citado por Bueno et al. (2018) respecto a las características de la administración menciona:

Universalidad. Esta característica indica que en todo grupo social tiene la función de administrar los recursos humanos, materiales o financieros

Especificidad. Considera a los elementos de la organización, dado que en una organización existen trabajadores con distinta especialidad y en función a ello realizan diferentes actividades.

Unidad temporal. Es una característica que muestra que los elementos de la administración se desarrollan en forma conjunta, aunque teóricamente se describan por separado.

Unidad Jerárquica. Significa que las personas que desarrollan diferentes actividades dentro de la organización, son parte de una sola administración.



2.2.3.2 Beneficios de la administración:

- Contribuye a que las personas reconozcan la razón de ser de la organización
- Ayuda a reconocer las fortalezas y debilidades personales y de la empresa.
- Crea conocimiento relevante sobre el uso y organización de los recursos humanos
- Genera efectividad del esfuerzo humano
- Mejora la comunicación y la relación entre los miembros de la organización
- Permite el crecimiento sustentable de las organizaciones
- Permite establecer controles y manejar desviaciones
- Reduce costos (Bueno et al., 2018).

2.2.3.3 Dimensiones De La Administración

2.2.3.3.1 Planificación

Paz (2020) afirma que “La planificación (planeación o planeamiento) es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias”. Por ello, la planificación, no sólo representan el punto de la planeación sino también el destino al que se encamina la organización, la integración del personal, la dirección y el control (Koontz y Weihrich, 2013).

Según Gallardo (s.f.) la planificación dentro de una



organización marca una dirección, donde todos se esfuerzan en alcanzar sus objetivos planteados, con la participación de todos los integrantes con una sola visión, con un trabajo coordinado de acuerdo a los planes establecidos, con criterios que verifiquen el cumplimiento de las tareas.

2.2.3.3.2 Organización

Son los sistemas administrativos que implica asignar tareas, agruparlas por área, delegar autoridad y asignar los recursos disponibles en la empresa. Durante el proceso de organización, los jefes de área coordinan las tareas de los empleados, los recursos, las políticas y los procedimientos para facilitar la consecución de los objetivos estratégicos. Desde la concepción de Roldan (2017), una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. “Supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa” (Correa, 2019). La organización permite asignar tareas, recursos y responsabilidades, para lo cual los empleados son agrupados en departamentos cuyos resultados se le conoce como la estructura organizativa (Gallardo, s/f)

2.2.3.3.3 Fundamentos básicos de la organización en administración

Los fundamentos que se muestran a continuación, son de gran importancia para la organización:

- Es un medio que establece la mejor forma de lograr los objetivos de un determinado grupo social.



- Evita la deficiencia y la lentitud en las actividades, disminuyendo los costos y aumentando la productividad.
- Es de carácter continuo, ya que las empresas y sus recursos están sujetos a constantes cambios.
- Proporciona los métodos necesarios para el desempeño de las actividades de forma eficiente, que conllevan a la satisfacción laboral.
- Elimina o disminuye la repetición de esfuerzos una vez que se asignan las funciones y responsabilidades (Pacheco, 2020).

2.2.3.3.4 Ejecución

Según Ruiz (2012) la ejecución o dirección es de vital importancia porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización, y por medio de éstas se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por conducto de la dirección se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

La función de la dirección es un elemento del proceso administrativo que vigila el rumbo hacia donde se encamina la organización mediante la autoridad, el liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación adecuada, así como el cambio organizacional e individual que exijan las circunstancias, con el fin de lograr la competitividad de la empresa (Ruiz, 2012).



Marciaga (2015) señala que la dirección es de vital importancia porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización, y por medio de éstas se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional, su calidad refleja el logro de los objetivos organizacionales, y por conducto de la dirección se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione. La función de la dirección es un elemento del proceso administrativo que vigila el rumbo hacia donde se encamina la organización mediante la autoridad, el liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación adecuada, así como el cambio organizacional e individual que exijan las circunstancias, con el fin de lograr la competitividad de la empresa.

Según Ayala et al. (2020) la ejecución en la administración es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo para de manera apropiada alcanzar los objetivos de una organización.

Para Managó (2010) la dirección se desarrolla por medio del liderazgo, esta tiene la capacidad de persuasión sobre los individuos para lograr los objetivos organizacionales, tomando las mejores decisiones dentro de un marco lógico.

2.2.3.3.5 Control

El control “Establece los sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados,



con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes” (Carpio, 2006, p.116). El control es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones para asegurar que los hechos se ajusten a los aviones. Consiste en medir el desempeño en relación con las metas y los planes, señalar las desviaciones de los estándares y corregirlas (Koontz y Weihrich, 2013).

El control establece los sistemas que nos permiten medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes. Este elemento requiere de tres etapas:

- El establecimiento de normas, porque sin ellas es imposible hacer la comparación, base de todo control.
- La operación de los controles, como función propia de los técnicos especialistas de cada una de ellas.
- interpretación de resultados, los que determinan el camino a seguir (Carpio , 2006).

El control, permite el desarrollo de la mayor eficiencia de la organización, mediante este atributo se incrementan la buena atención de los clientes ya que se ofrece una buena atención, creando satisfacción en el que recibe la atención y en el que ofrece el servicio (Hernández, 2020)

2.2.3.3.6 Importancia:

De acuerdo con Schmidt et al. (2018) dentro de la organización el control es un componente de vital importancia que



permite el adecuado desarrollo; mediante esta función se toman medidas necesarias o correctivas frente a los problemas que pueden haber sido identificadas dentro del control y que no están permitiendo el correcto desarrollo de la organización. Es por ello que se considera como un sistema de retroalimentación; es decir esta etapa realizar cambios o modificaciones para lograr los objetivos planificados.

2.2.4 Satisfacción Laboral

La satisfacción que le produce al trabajador, es la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Se señala que las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

La satisfacción en el trabajo podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser” (Vallejo, 2010).

Rios (2018) ha señalado que el estar satisfecho dentro de la organización, es un asunto de suma importancia ya que genera un buen rendimiento en los trabajadores; mientras que la insatisfacción laboral es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa



o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o, incluso, al estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente (Vallejo, 2010).

2.2.4.1 Dimensiones de la satisfacción laboral.

2.2.4.1.1 Puesto de trabajo, funciones y tareas

Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les ofrezcan oportunidades para usar sus habilidades, que posibiliten realizar una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre cómo se desempeñan de manera que un reto moderado causa placer y satisfacción (Vallejo, 2010).

Es por eso que el enriquecimiento del puesto por medio de su expansión vertical puede elevar la satisfacción laboral, porque incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y la retroalimentación sobre su propia actuación (Vallejo, 2010).

2.2.4.1.2 Entorno laboral, infraestructura y recursos

La satisfacción laboral es un tema de interés destacado en el ámbito del trabajo. Esto implica que la organización desea crecer estratégicamente debe conocer a las personas que laboran dentro de ella, valorar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del trabajador con su trabajo y su entorno laboral, porque este, es un aspecto sumamente relevante porque se logra fidelidad de un trabajador con su organización y su productividad (Sanchez y García, 2017).

2.2.4.1.3 Promoción, motivación y reconocimiento

De acuerdo a Valdés (2020), la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. No se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación,



por ello varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.

La motivación, pues, está constituida por el conjunto de valores que hacen que un sujeto «se ponga en marcha» para su consecución. La motivación hace que salgamos de la indiferencia para intentar conseguir el objetivo previsto. Entre motivo y valor no hay diferencia: motiva lo que vale para cada sujeto (Valdés, 2020).

Martinez (2020), El reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general. Es la técnica clave para retener el talento, puesto que es importante que los trabajadores sepan que su trabajo es reconocido y que su aportación es necesaria para el éxito de la empresa, no saber apreciar la labor y el desempeño de nuestros trabajadores es darles un aliciente para que se busquen otra empresa donde sí se les reconozca.

Existen 4 prácticas sencillas de reconocimiento que todos los jefes, de vez en cuando deberían realizar:

El jefe debería felicitar al trabajador que realiza esfuerzos y obtiene un buen desempeño y resultado.

El director de la organización o el jefe podría escribir una



nota o carta personal felicitando a los trabajadores excepcionales por su buen rendimiento haciéndole comprender lo importante que es su labor para conseguir los objetivos de la empresa y valorar su dedicación y fidelidad a la empresa.

Se debería reconocer públicamente a un empleado por un trabajo excepcional o por un buen rendimiento.

Deberían organizarse reuniones o fiestas para celebrar con los trabajadores los éxitos empresariales o el buen funcionamiento de la empresa.

2.2.4.1.4 Consecuencias falta de reconocimiento

La falta de reconocimiento en el trabajo es uno de los problemas que más afecta a los empleados genera desmotivación y en consecuencia, menor productividad y mayores conflictos entre los trabajadores y entre éstos y sus superiores. La falta de reconocimiento por un trabajo bien hecho y la ausencia de empatía por los empleados forman parte de la lista de principales causas por los que los trabajadores abandonan las empresas (Martinez, 2020).

2.2.4.1.5 Calidad e implicación en la mejora

La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente (Hernández et al., 2018).

Las instituciones u organizaciones para brindar una atención de calidad al cliente enfrentarse al reto de transformar la



gestión de calidad para lograr la satisfacción del cliente; donde los recursos humanos juegan un papel considerando que operan en un entorno para lo cual deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios, sin que se afecte la calidad de sus servicios (Botje et al, 2014).

De acuerdo a Llanes et al, (2014), las organizaciones deben asegurar que cada uno de los sistemas de gestión trabajen de manera sinérgica y coordinada, integrando procesos e impulsando la mejora continua en toda la organización; porque una gestión integrada por procesos se caracteriza por mejorar la integración del sistema organizacional para alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia y flexibilidad planificados e integrar con la aplicación de herramientas informáticas, las etapas de planificación, operación, evaluación y mejora del proceso integrado

2.2.5 Módulos del poder judicial.

Poder Judicial viene implementando importantes reformas con la finalidad de generar un sistema judicial moderno y eficiente, acorde a los nuevos requerimientos de justicia, avances tecnológicos y crecimiento económico del país (Lama, 2018).

Los Módulos Básicos de Justicia (MBJ), poseen una reingeniería de los procesos existentes, una reorganización administrativa y una reorganización de funciones para hacer los Juzgados más efectivos y eficientes. En particular, se separan las funciones administrativas de las judiciales, permitiendo al Juez dedicarse completamente a las funciones jurisdiccionales. Las funciones administrativas se transfieren a profesionales capacitados y debidamente



organizados obteniéndose mejoras sustantivas en los tiempos de duración de los procesos y en la atención al público. (Reforma Judicial, s/f).

Los Módulos Básicos de Justicia son órganos integrados y descentralizados que se constituirán como organizaciones administrativas de apoyo tecnificado y sistematizado a los diferentes componentes del Sistema Judicial, concentrados en un mismo local. Su finalidad consiste en ofrecer un Servicio de Justicia descentralizado y oportuno, eliminar las demoras en el trámite de los procesos, e implantar mecanismos eficaces de control que permitan mayor acceso, transparencia e idoneidad en las actividades del Sistema (Reforma Judicial, s/f).

Angulo (2019) señala que “La administración debe adaptarse al entorno, ser innovadora, generar y utilizar adecuadamente la información, manejar procesos y no funciones, medir y comparar permanentemente los resultados” (p.1).

Según Lama (2018), en el Plan del Gobierno del Poder Judicial se estipula que la buena administración debe realizar una reconfiguración de procesos de trabajo y oficinas, adaptando el servicio judicial a las condiciones cambiantes de la sociedad, que implica no sólo cambios organizacionales, sino adaptación de nuevos servicios, corrección de problemas funcionales y la permanente ampliación de la cobertura del servicio; además de planificar su actuación y sobre todo dar cuenta de su planificación, previendo escenarios futuros, que obliga a un tema de “coordinación interinstitucional (p.7)



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Función administración

Conjunto de actividades y funciones que cumplen las entidades estatales en aras de satisfacer las necesidades generales de los ciudadanos de acuerdo con la Constitución y la ley. (Glosario , 2020)

2.3.2 El Poder Judicial

Es el organismo conformado por los tribunales de diversa competencia tales como corte suprema, corte de apelaciones, civil, penal, laboral, cobranza y familia (Poder Judicial, 2012, p. 6).

2.3.3 Reforma

Es el procedimiento que permite realizar cambios como “modificar, mejorar, enmendar, actualizar o innovar algo de forma gradual y lograr una transformación de un sistema, estructura o institución (Sistema de Información Legislativa, s. f.).

2.3.4 Módulo Básico de Justicia

Son órganos descentralizados e integrados por los diferentes componentes del Sistema de Administración de Justicia (Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio de Justicia y Defensoría del Pueblo), concentrados en un mismo local (Poder Judicial, 2012, p. 6).

2.3.5 Juez

Es la persona que soluciona conflictos judiciales aplicando las leyes del derecho y con imparcialidad. (Trujillo, 2020)

2.3.6 Satisfacción

Es un estado de bienestar y armonía que un trabajador expresa en relación



con el desarrollo de su desempeño en el ámbito laboral (Chavez, 2019).

2.3.7 Gestión Publica

Son las gestiones gubernamentales ya sean nacionales o locales que ofertan bienes o servicios y que estos impacten positiva o negativamente para los ciudadanos (Cerquín & Gálvez , 2020).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método Analítico

Según Lopera et al. (2010) el método analítico consiste en descomponer un fenómeno en sus elementos, procedimiento que permite acceder a las diferentes fases del conocimiento (p. 2).

En el estudio mediante este método se realizó el análisis estadístico según los objetivos planteados para cada dimensión e indicadores.

3.1.2 Método Deductivo

Behar (2008), afirma que “el método deductivo de investigación nos conlleva a resolver asuntos como los relativos al método científico” (p. 39).

Basada en esta afirmación en la actual investigación se revisó la literatura sobre la reforma administrativa y la satisfacción laboral.

3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se aplicó el enfoque de investigación Cuantitativo. Este enfoque tiene por finalidad “Emplear la recolección de datos para comprobar la hipótesis en base a un análisis estadístico con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández , 2014)

3.3 ALCANCE DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de alcance correlacional causal. Este estudio tiene por finalidad “responder a las causas de los eventos sociales, se centra en explicar por qué



ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas” (Hernández et al., 2014).

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que corresponde al estudio es No experimental, transeccional.

No experimental, porque no hay manipulación deliberada de las variables y solo se observan los datos para analizarlos (Hernández, 2014).

Transeccional: Mediante este diseño se recopilan datos en un momento único, para luego analizarlos y buscar la relación entre las variables (Hernández, 2014).

3.5 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.5.1 Encuesta:

Técnica que tuvo por objeto “recoger los datos a través de preguntas a los sujetos para obtener de manera sistemática sobre la problemática de investigación previamente construida” (López y Fachelli, 2015).

3.5.2 Instrumentos de recolección de datos.

En el estudio se aplicaron dos cuestionarios.

- **Cuestionario sobre Reforma Administrativa:** Este primer cuestionario fue construido por la investigadora en base a las funciones administrativas que realiza el personal, los que se encuentran en el Manual de funciones sobre actividades de planificación, organización, ejecución y control en los Módulos Distritales del Poder Judicial. Consta de 23 interrogantes y conformada en cuatro categorías: Planificación, organización, dirección y control, para ser respondidas en cinco categorías: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 1.

Dimensiones del cuestionario sobre reforma Administrativa

DIMENSIÓN	INDICADORES
Planificación	1,2,3,4,5,6
Organización	7,8,9,10,11
Dirección	12,13,14,15,16,17
Control	18,19,20,21,22,23

Validación y confiabilidad

Antes de la aplicación del instrumento “Cuestionario de Reforma Administrativa” se tomó una muestra piloto al 10% de la población de estudio y los resultados fueron sometidos a la Prueba estadística Alfa Cronbach.

Tabla 2.

Resultado de Alfa Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	236

- **Cuestionario de satisfacción laboral del Personal Administrativo:**
Instrumento propuesto en un curso académico en la Universidad Salamanca España y aplicado por Alonso (2008). en el estudio comparativo de satisfacción laboral en personal que cumple labores administrativas. Consta de 26 ítems y conformado en cuatro dimensiones: Puesto de Trabajo, Funciones y Tareas; entorno laboral, Infraestructura y recursos; Promoción, motivación, y reconocimiento; Calidad e



implicancia de la mejora para ser respondidas en las siguientes categorías:

Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Validación y confiabilidad

Antes de la aplicación del instrumento “Cuestionario de Satisfacción laboral del personal de administración”, se tomó una muestra piloto al 10% de la población de estudio y los resultados fueron sometidos a la Prueba estadística Alfa Cronbach.

Tabla 3.

Resultado de Alfa Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	26

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Población

Arias et al. (2016) afirma que “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” en el estudio la población estuvo conformada por 224 trabajadores que laboran en los Módulos Distritales del Poder Judicial en el departamento de Puno y que realizan actividades administrativas; como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Personal del Poder Judicial que labora en los Módulos distritales del departamento de Puno

N°	Provincia	Número de trabajadores
1	Azángaro	18
2	Yunguyo	26
3	Juliaca	180
	Total	224

Nota: información obtenida de la *Corte Superior de Justicia de Puno*

3.6.2 Muestra:

El tamaño de muestra es el cálculo de la cantidad de participantes que proceden de la población los que deben incluirse en un estudio (Garcia et al., 2013). En el estudio el tamaño de muestra estuvo conformada por 142 trabajadores que laboran en los Módulos Distritales del Poder Judicial del departamento de Puno, los que fueron determinados mediante la selección probabilística simple, aplicando la fórmula de poblaciones finitas.

Fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{224(1.96)^2 0,5x0,5}{(224 - 1)(0.1)^2 + (1.96)^2 0.25}$$

$$n = \frac{215,1296}{1,5179} = 141,72$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (224)



Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal (1.96).

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio (0.5)

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p). (0.5)

d = nivel de precisión absoluta (0.05).

Estratificación de la muestra:

Para determinar la muestra estratificada se aplicó la siguiente fórmula:

$$f = n/ M$$

$$f = 142/224 = 0,5$$

Tabla 5.

Muestra estratificada del personal del Poder Judicial que labora en los Módulos distritales del departamento de Puno

N°	Provincia	Población	Fracción	Muestra estratificada
1	Azángaro	18	0,6339	11
2	Yunguyo	26	0,6339	17
3	Juliaca	180	0,6339	114
	Total	224		142

3.7 TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la construcción de tablas se aplicó la estadística descriptiva porcentual. La contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico “Chi Cuadrado”, donde se pretendió comprobar si la reforma administrativa implementada impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

De acuerdo al desarrollo del trabajo de investigación, se presentan los resultados de los 142 servidores de los Módulos Distritales del Departamento de Puno del Poder Judicial acorde a los instrumentos y técnicas empleados en el ámbito de investigación y según el objetivo general y los objetivos específicos planteados donde se procedió a identificar y analizar los resultados de la reforma administrativa y el nivel de satisfacción laboral y finalmente se contrastaron las hipótesis planteadas.

4.1.1 Objetivo Especifico 1

Análisis del impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

Tabla 6.

Impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial.

Planificación	Satisfacción laboral					
	Alta		Media		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	68	47,9	24	16,9	92	64,8
Regular	18	12,7	20	14,1	38	26,8
Malo	0	,0	12	8,5	12	8,5
Total	86	60,6	56	39,4	142	100,0

Nota: Cuestionario sobre Reforma Administrativa y Satisfacción laboral aplicados al personal del *Poder Judicial de los Módulos distritales*.

Análisis e interpretación

Se muestra en la Tabla 8 que, el 64,8% del personal considera que la planificación administrativa es buena, el 26,8% regular y un 8,5% malo; de los cuales el 60,6% tiene satisfacción laboral alta y el 39,4% satisfacción media. Por lo tanto, la buena planificación impactó en la satisfacción laboral llevando a un nivel alto, mientras que la planificación mala a una satisfacción laboral media.

4.1.2 Objetivo Específico 2

Comprobación del impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno

Tabla 7.

Impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial

Organización	Satisfacción laboral					
	Alta		Media		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	76	53,5	25	17,6	101	71,1
Regular	10	7,0	31	21,8	41	28,9
Total	86	60,6	56	39,4	142	100,0

Nota: Cuestionario sobre Reforma Administrativa y Satisfacción laboral aplicados al personal del *Poder Judicial de los Módulos distritales*.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la Tabla 9, el 71,1% del personal considera que la organización administrativa que se desarrolla en los Módulos distritales del poder judicial es buena y el 28,9% considera que es regular; de lo cual se obtuvo que el

53,5% presenta satisfacción laboral alta, a diferencia 21,8% que considera que la organización administrativa es regular tiene satisfacción laboral de nivel medio; los valores encontrados nos indican que la buena organización administrativa genera satisfacción laboral alta y cuando la organización es regular satisfacción laboral de nivel medio.

4.1.3 Objetivo Especifico 3

Analizar el impacto de la dirección administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

Tabla 8.

Impacto de la dirección administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial

Ejecución	Satisfacción laboral					
	Alta		Media		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	79	55,6	20	14,1	99	69,7
Regular	7	4,9	29	20,4	36	25,4
Malo	0	,0	7	4,9	7	4,9
Total	86	60,6	56	39,4	142	100,0

Nota: Cuestionario sobre Reforma Administrativa y Satisfacción laboral aplicados al personal del Poder Judicial de los Módulos distritales.

La Tabla 10 muestra que, el 69,7% del personal considera que la ejecución administrativa es buena, de los cuales el 55,6% del personal presenta satisfacción laboral alta, mientras el 25,4% que considera que la ejecución administrativa es regular, un 20,4% presenta satisfacción laboral de nivel medio; así como el 4,9%

del personal que considera que la ejecución es mala. Por lo tanto, la buena la ejecución administrativa impacta en la satisfacción laboral llevándolo a un nivel alto, mientras que la ejecución administrativa mala genera satisfacción laboral media.

4.1.4 Objetivo Especifico 4

Análisis el impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

Tabla 9.

Impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial

Control	Satisfacción laboral					
	Alta		Media		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	66	46,5	25	17,6	91	64,1
Regular	20	14,1	29	20,4	49	34,5
Malo	0	,0	2	1,4	2	1,4
Total	86	60,6	56	39,4	142	100,0

Nota: Cuestionario sobre Reforma Administrativa y Satisfacción laboral aplicados al personal del Poder Judicial de los Módulos distritales

La Tabla 11 muestra que, el 64,1% del personal considera que el control administrativo es bueno, de los cuales el 46,5% del personal presenta satisfacción laboral alta, mientras el 20,4% que considera que el control administrativo es regular, presenta satisfacción laboral de nivel medio. Por lo tanto, un buen control administrativo impacta en la satisfacción laboral llevándolo a un nivel alto, mientras que la ejecución administrativa regular genera satisfacción laboral de

nivel media.

4.1.5 Objetivo General

Determinación del impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno 2021

Tabla 10.

Impacto de la reforma administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial

Reforma administrativa	Satisfacción laboral					
	Alta		Media		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bueno	78	54,9	21	14,8	99	69,7
Regular	8	5,6	30	21,1	38	26,8
Malo	0	,0	5	3,5	5	3,5
Total	86	60,6	56	39,4	142	100,0

Nota: Cuestionario sobre Reforma Administrativa y Satisfacción laboral aplicados al personal del Poder Judicial de los Módulos distritales

La Tabla 12 muestra que, el 69,7% del personal considera que la reforma administrativa es buena, de los cuales el 54,9% del personal presenta satisfacción laboral alta, mientras el 21,1% que considera que la reforma administrativa es regular, presenta satisfacción laboral de nivel medio. Por lo tanto, una buena reforma administrativa impacta en la satisfacción laboral llevándolo a un nivel alto, mientras cuando la reforma administrativa regular genera satisfacción laboral de nivel media.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PLANTEADAS

Para verificar las hipótesis planteadas fue necesario precisar dos modelos estadísticos: Chi Cuadrado y Correlación de Pearson, que fueron aplicados para comprobar la significancia del impacto y la correlación existente entre las variables estudiadas.

4.2.1 Contrastación de la Hipótesis específica 1

- **Hipótesis Ho (Nula):** La reforma de la planificación administrativa no impacta significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno
- **Hipótesis Ha (Alternativa):** La reforma de la planificación administrativa impacta significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

Prueba estadística Chi Cuadrado

Tabla 11.

Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Planificación Administrativa y Satisfacción Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,283 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	49,037	2	,000
Asociación lineal por lineal	44,183	1	,000
N de casos válidos	142		

Nota: a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,97.

En la tabla 13 se evidencia los resultados obtenidos sobre el análisis estadístico de Chi Cuadrado, donde se observa que el nivel de significancia es $p=0.000$, mucho menor que (alfa) $\alpha = 5\%$ el 5% ($p=0,05$) a un 95% de nivel de confianza, en tal sentido rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna, lo que demuestra que la planificación administrativa impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, de igual forma se puede afirmar que las variables Reforma administrativa y Satisfacción laboral, son dependientes; es decir, que la variable independiente ejerce influencia sobre la dependiente.

4.2.2 Contrastación de la Hipótesis específica 2

- **Hipótesis Ho (Nula):** La reforma de la organización administrativa no impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.
- **Hipótesis Ha (Alternativa):** La reforma de la organización administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno

Prueba estadística Chi Cuadrado

Tabla 12.

Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Organización Administrativa y Satisfacción Laboral

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,580 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	29,487	1	,000		
Razón de verosimilitud	31,875	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	31,358	1	,000		
N de casos válidos	142				

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 16,17. b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la tabla 14 se evidencia los resultados obtenidos sobre el análisis

estadístico de Chi Cuadrado, donde se observa que el nivel de significancia es $p=0.000$, mucho menor que (alfa) $\alpha = 5\%$ el 5% ($p=0,05$) a un 95% de nivel de confianza, en tal sentido rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que demuestra que la organización administrativa impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, de igual forma se puede afirmar que las variables Reforma administrativa y Satisfacción laboral, son dependientes; es decir, que la variable independiente ejerce influencia sobre la dependiente.

4.2.3 Contrastación de la Hipótesis específica 3

- **Hipótesis Ho (Nula):** La reforma de la dirección administrativa no impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno
- **Hipótesis Ha (Alternativa):** La reforma de la dirección administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno

Prueba estadística Chi Cuadrado

Tabla 13.

Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Dirección Administrativa y Satisfacción Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,570 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	55,369	2	,000
Asociación lineal por lineal	48,572	1	,000
N de casos válidos	142		

Nota: a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,76.

En la tabla 15 se evidencia los resultados obtenidos sobre el análisis

estadístico de Chi Cuadrado, donde se observa que el nivel de significancia es $p=0.000$, mucho menor que (alfa) $\alpha = 5\%$ el 5% ($p=0,05$) a un 95% de nivel de confianza, en efecto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que demuestra que la dirección administrativa impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, de igual forma se puede afirmar que las variables Reforma administrativa y Satisfacción laboral, son dependientes; es decir, que la variable independiente ejerce influencia sobre la dependiente.

4.2.4 Contrastación de la Hipótesis específica 4

- **Hipótesis Ho (Nula):** La reforma del control administrativo no impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno
- **Hipótesis Ha (Alterna):** La reforma del control administrativo impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno

Prueba estadística Chi Cuadrado

Tabla 14.

Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre Control Administrativo y Satisfacción Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,525 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	17,204	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,351	1	,000
N de casos válidos	142		

Nota: a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,79.

En la tabla 16 se evidencia los resultados obtenidos sobre el análisis estadístico de Chi Cuadrado, donde se observa que el nivel de significancia es $p=0.000$, mucho menor que (alfa) $\alpha = 5\%$ el 5% ($p=0,05$) a un 95% de nivel de confianza, en efecto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que demuestra que el control administrativo impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, de igual forma se puede afirmar que las variables Reforma administrativa y Satisfacción laboral, son dependientes; es decir, que la variable independiente ejerce influencia sobre la dependiente.

4.2.5 Contrastación de la Hipótesis General

- **Hipótesis Ho (Nula):** La reforma administrativa no impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno
- **Hipótesis Ha (Alterna):** La reforma administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno

Prueba estadística Chi Cuadrado

Tabla 15.

Prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson entre la Reforma Administrativa y Satisfacción Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,283 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	49,037	2	,000
Asociación lineal por lineal	44,183	1	,000
N de casos válidos	142		

Nota: a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,97.



En la tabla 17 se visualiza los resultados obtenidos sobre el análisis estadístico de Chi Cuadrado, donde se muestra que el nivel de significancia es $p=0.000$, mucho menor que (alfa) $\alpha = 5\%$ el 5% ($p=0,05$) a un 95% de nivel de confianza, en efecto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica que la reforma administrativa impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, también estos resultados nos permiten afirmar que las variables Reforma administrativa y Satisfacción laboral, son dependientes; es decir, que la variable independiente ejerce influencia sobre la dependiente.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este estudio demuestran que la Reforma Administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial del departamento de Puno, tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, porque el personal presentó satisfacción laboral alta; al brindar una atención de calidad al cliente en el ámbito judicial. mediante el cumplimiento de sus funciones básicas dentro de una administración reformada (Poder Judicial del Perú, 2013).

Chirinos (2019) en su investigación concluyó que la mayor parte (83%) de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huaura presentaron insatisfacción laboral, a diferencia en nuestro estudio la mayoría del personal se encuentra satisfecho con el trabajo que realizan en los Módulos Distritales del Poder Judicial con la administración reformada, aunque algunos solo alcanzaron satisfacción media, especialmente el personal que percibe que la reforma administrativa se desarrolla en forma regular. Similar resultado obtuvo Navarro (2019) quien concluyó que los trabajadores del Poder Judicial de Lima estaban satisfechos con el servicio que brindan; en definitiva es importante .dentro de una organización mantener al personal satisfechos



ya que genera un buen rendimiento; mientras que la insatisfacción laboral es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, hecho que no se ha encontrado en el estudio, así como se observa en la tabla 12.

Maza (2018) en su investigación demostró que una buena gestión administrativa que tiene como base la planeación, organización, dirección y control genera en los trabajadores una satisfacción laboral muy alta, encontrando así relación positiva muy alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores; también Matos (2018) concluyó la adecuada gestión administrativa desarrollada en las etapas de planeación, organización, dirección y control en el Módulo Básico de Justicia de Lima Norte Los Olivos presenta una relación positiva muy fuerte con la satisfacción laboral; así como encontramos en nuestro estudio las etapas de administración reformadas tuvieron impacto en la satisfacción laboral del personal, esto indica que cada etapa de la administración está bien estructurada, por ello impactaron positivamente en la actitud del personal para cumplir con su trabajo.

De acuerdo con Gallardo (s.f.) en una función administrativa el planeamiento permite analizar una situación, establecer objetivos, formular estrategias y alcanzar los objetivos, siempre que los trabajadores tengan una adecuada estructura organizativa es decir organizadas las tareas, recursos y responsabilidades. Marciaga (2015) señala que la dirección es de vital importancia porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos por la planeación y la organización; el control establece sistemas para medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, corregir, mejorar y formular nuevos planes Carpio (2006, p.116); cuando se tiene bien definida esta etapa y el trabajo se desarrolla conociendo estos parámetros, lleva al personal a asumir sus funciones con actitud positiva, lo que genera



satisfacción laboral, porque se tiene la seguridad de haber contribuido en la buena atención al cliente que acude a los Módulos Distritales del Poder Judicial del departamento de Puno.



V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la hipótesis general podemos concluir que la reforma administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial del Departamento de Puno impacto significativamente (p valor = 0,000 menor a 0,05) en la satisfacción laboral del personal; porque el mayor porcentaje del personal que percibe que la reforma administrativa es buena, en su mayoría presentan alta satisfacción laboral alta y cuando la percepción de la reforma administrativa es regular el personal presentan satisfacción laboral media.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 podemos concluir que la planificación administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial del Departamento de Puno impacto significativamente (p valor = 0,000 menor a 0,05) en la satisfacción laboral del personal; porque el mayor porcentaje del personal que percibe que la planificación es buena, en su mayoría presentan alta satisfacción laboral alta y cuando la percepción sobre la planificación es regular el personal presentan satisfacción laboral entre media y alta.

De acuerdo a la hipótesis específica 2 podemos concluir que la organización administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial del Departamento de Puno impacto significativamente (p valor = 0,000 menor a 0,05) en la satisfacción laboral del personal; porque el mayor porcentaje del personal que percibe que la organización es buena, en su mayoría presentan alta satisfacción laboral alta y cuando la percepción es regular el personal presentan satisfacción laboral media.

De acuerdo a la hipótesis específica 3 podemos concluir que la ejecución administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial del



Departamento de Puno impacto significativamente (p valor = 0,000 menor a 0,05) en la satisfacción laboral del personal; porque el mayor porcentaje del personal que percibe que la ejecución es buena, en su mayoría presentan alta satisfacción laboral alta y cuando la percepción es regular el personal presentan satisfacción laboral media.

De acuerdo a la hipótesis específica 4 podemos concluir que el control administrativo implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial del Departamento de Puno impacto significativamente (p valor = 0,000 menor a 0,05) en la satisfacción laboral del personal; porque el mayor porcentaje del personal que percibe que el control es bueno, en su mayoría presentan alta satisfacción laboral alta y cuando la percepción es regular el personal presentan satisfacción laboral media.



VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades de los Módulos Distritales del Poder Judicial se sugiere, desarrollar talleres de información en temas relacionadas a la Reforma Administrativa implementada en los Módulos Distritales del Poder Judicial, con fines de mejorar el sistema judicial y que el personal brinde una buena atención a los usuarios que acuden a estas instancias y así promover la satisfacción laboral del personal por el buen servicio prestado.

Promover la mayor información sobre los procesos de planificación para mejorar la percepción del personal sobre los planes que persigue la buena planificación que permiten alcanzar los objetivos planteados por la institución con una sola visión y con repercusión en la satisfacción laboral.

Impulsar el desarrollo de talleres información sobre los objetivos que persigue la organización administrativa con la finalidad de lograr determinados objetivos o metas institucionales.

Promover e impulsar a través de las direcciones institucionales el reconocimiento de la labor del personal que labora en los Módulos Distritales, para mejorar la satisfacción laboral.

Mediante reuniones de trabajo comunicar al personal que labora en los Módulos Distritales el Poder Judicial, la importancia del control de la reforma administrativa con el objetivo de medir las funciones que realiza el personal administrativo de dicha institución



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal administrativo. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24(1), 25-40. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002
- Angulo, D. (2019). *Distemas Administrativos*. Lima-Perú: Universidad Nacional de San Marcos. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/gadministrativa/sist_adm.htm
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 3(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayala, A., Alor, A., & Acuña, M. (2 de agosto de 2020). *Dirección en la administración: qué es, importancia, motivación, estilos, liderazgo y comunicación*. <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
- Botje, D., Klazinga, N., Suñol, R., Groene, O., Pfaff, H., & Mannion, R. (2014). Es tener la calidad como un tema en la agenda del comité ejecutivo asociado a la implementación de sistemas de gestión de la calidad en los hospitales europeos: un análisis cuantitativo. *International Journal for Quality in Health Care*, 26(1), 92-99. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4001687/>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de la administración* (Primera ed.). México: Preintend in México.
- Carpio, C. (2006). *La supervisión y la administración*. Anuario. https://administracionytecnologiaparaeldisenio.azc.uam.mx/publicaciones/2006/7_2006.pdf
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín Colombia: Esumer.
- Ccaza, J., & Orbezo, K. (2018). *Clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del Módulo Básico de Justicia de Cerro*



- Colorado, Arequipa, 2017. Arequipa: [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7287/PScczaje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez, G. (11 de mayo de 2019). *Satisfacción Laboral: Guía para mejorarla*.
<https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). Mexico: McGraw-Hill/Ínteramericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Septima ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chirinos, C. (2019). *Motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores del Régimen CAS de la Sede Principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019 t.* (Tesis Maestría), Huacho.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS%20CARMEN%20CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, F. (24 de enero de 2019). *Definición de administración y teorías administrativas*. <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Costa, M., & Mori, M. (2018). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los servidores judiciales del Módulo Penal del Poder Judicial, Iquitos, 2018*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3001973>
- Flores, A., & Roque, M. (2017). *Desarrollo de un sistema de registro único y gestión documentaria de los juzgados de paz del distrito judicial de Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Galarza, J., & Almuñías, J. (2015). La gestión de los riesgos de planificación estratégica en las instituciones de educación superior. *Rev. Cubana Edu*, 34(2), 45-53.



http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142015000200005

Gallardo, E. (s.f.). Fundamentos de la planificación:

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos%20de%20planificaci%C3%B3n.pdf>

García, J., Reding, A., & López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *2*(8), 217-224.

García, M. (2015). *A propósito de la Reforma Judicial Peruana*.

https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1311/prop_ref_jud.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Glosario . (2020). *Función Administrativa*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Funci%C3%B3n+Administrativa>

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, *16*(28), 179-195.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández, M. (7 de julio de 2020). *La importancia del control en la administración*.
<https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.

Jimenez, D., & Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Tevista Ciencia UNEMI*, *9*(18). Recuperado el

Justo, C. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to juzgado de familia de la corte Superior de Justicia de Puno, 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Koemer, A., Sakalauska, K., & Cook, C. (2017). La reforma administrativa del Poder Judicial en Brasil: medidas, efectos e impactos para los derechos de los ciudadanos. *Revista Acta Sociológica*(72), 13-42.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018660281730021X>



- Koontz, H., & Wehrich, H. (2013). *Elementos de la Admnsitración: Un enfoque internacional* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lama, H. (2018). *Plan de Gobierno del Poder Judicial 2019-2020*. Lima-Perú: Poder Judicial del Perú.
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/474dc50047f8f148af75af1612471008/PlanGobierno+HECTOR+LAMA+MORE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=474dc50047f8f148af75af1612471008>
- León, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal administrativo de la corte suprema de la República*. Escuela de posgrado. Lima-Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3003/Tesis_maest_gerenc.socia.recur.human_maritza%20eugenia%20LE%C3%93N%20espinosa.pdf?sequence=2
- Llanes, M., Gordínez, C., Moreno, M., & García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Revista Ingenieria Industrial*, 255-264.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002#:~:text=El%20enfoque%20de%20gesti%C3%B3n%20integrada,de%20decisi%C3%B3n%20en%20sus%20organizaciones.
- Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*(25), 1-28.
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de Investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Managó, M. (2010). Organización y Administración de empresas:
<https://infolibros.org/libros-de-administracion-de-empresas-gratis-pdf/>
- Marciaga, C. (5 de marzo de 2015). *Importancia de la Dirección en las Organizaciones*.
<https://www.emprendices.co/importancia-de-la-direccion-en-las-organizaciones/>
- Martínez, M. (18 de junio de 2020). La importancia del reconocimiento laboral:
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/>



- Martinez, R. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de Administración Tributaria de Trujillo (Satt) en el año 2013*. Trujillo: [Tesis para optar Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/709/1/MART%C3%8dnez_Ricardo_Satisfacci%C3%93n_Laboral_Trabajadores.pdf
- Matos, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017*. Escuela de Posgrado. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Maza, L. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1
- Navarro, I. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas del Poder Judicial, Lima-2018*. (Tesis pregrado), Universidad César Vallejo, Lima.
http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_860ef601a336855cf7c7eed8ef99ef75
- Pacheco, J. (12 de julio de 2020). *Organización en Administración (Características y fundamentos básicos)*. <https://www.webyempresas.com/organizacion-en-administracion/>
- Palma, L. (2017). Modernización Judicial, Gestión y Administración en América Latina. *Revista Acta Sociológica*, 72, 149-203.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018660281730035X>
- Paz, M. (julio de 2020). *¿Cuál es la importancia de la planificación en tu emprendimiento?* [https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/cual-es-la-importancia-de-la-planificacion-en-tu-emprendimiento#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20\(planeaci%C3%B3n%20o%20planeamiento,se%20c%20implementar%20dichas%20estrategias.](https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/cual-es-la-importancia-de-la-planificacion-en-tu-emprendimiento#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20(planeaci%C3%B3n%20o%20planeamiento,se%20c%20implementar%20dichas%20estrategias.)



- Poder Judicial. (2012, p. 6). *Módulo Básico de Justicia: Reglamento de Organización y Funciones*.
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/80e3108040e1f992a171e9726e1ea793/ROF_MODULOS_BASICOS_JUSTICIA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=80e3108040e1f992a171e9726e1ea793
- Poder Judicial del Perú. (2013). *Funciones administrativas*.
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuperiorLimaPJcs/s_csj_lima_nuevo/as_corte_superior_lima/as_conocenos/as_oficinas_administrativas/as_administracion/Funciones
- Poder Judicial Perú. (2012). *Modulos Basicos de Justicia. Manual de Organización y Funciones*.
https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/838fdf8040e1f5f9a105e9726e1ea793/MOF_MODULOS_BASICOS_JUSTICIA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=838fdf8040e1f5f9a105e9726e1ea793
- Reategui, C. (2016). *La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba*. (Tesis Maestría), Universidad César vallejo, Tarapoto.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reforma Judicial. (s/f). *Módulos Básicos de Justicia*. Lima-Perú: Universidad Nacional de San Marcos.
<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/festructurales/modulos.htm>
- Rios, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo del Poder Judicial de Lima Norte, 2017*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24025/Rios_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Prentice Hall.



- Roldan, P. (7 de enero de 2017). Organización:
<https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Rubio, A. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de justicia de Lima Sur 2019*.
Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM_T030_4365752_2_T%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, P. (2012). *Dirección* (Primera ed.). Mexico: Red Tercer Milenio.
- Sanchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo.
Revista Scientia ET Technica, 22(2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93.
- Trujillo, E. (9 de marzo de 2020). *Juez. Definición técnica*.
<https://economipedia.com/definiciones/juez.html>
- Valdés, C. (7 de abril de 2020). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (Primera ed.). Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.



ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO SOBRE REFORMA ADMINISTRATIVA

INFORMACIÓN GENERAL:

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: _____ Puesto de trabajo: _____

Antigüedad: _____ años Indique si tiene personal a su cargo: Si () No ()

INSTRUCCIONES:

Los cuestionarios que le presentamos tiene fines de investigación, por lo que pedimos su colaboración de responder cuan de acuerdo o en desacuerdo esta con las proposiciones propuestas. Marque con una X en el recuadro que considere su respuesta.

TA (Totalmente de acuerdo) =5 **DA** (De acuerdo) = 4 **I** (Indiferente)=3

ED (En desacuerdo) = 2 **TED** (Totalmente en desacuerdo = 1

PLANIFICACION	TA	DA	I	ED	TED
1. Se tiene una misión y una visión del Módulo Básico de Justicia					
2. Se planifica la coordinación con los Jueces y demás funcionarios que integran los componentes del Módulo Básico					
3. Se hizo la evaluación del entorno y una Matriz FODA					
4. Conoce usted los Objetivos y metas del MBJ					
5. Se elabora un plan de instrucción del personal respecto a los Documentos de Gestión					
6. Se tiene una Plan Anual de trabajo de todo el MBJ					
ORGANIZACION					
7. Se organiza y administra el sistema de remisión de documentos y expedientes entre los diversos componentes del Módulo Básico de Justicia					
8. Se tiene una estructura organizacional del MBJ bien definida					
9. Tiene actividades establecidas para la formación de una cultura organizacional					
10. sus funciones, actividades, así como las jerarquías o niveles están bien definidos					
11. Se instruye al personal a su cargo respecto de los Documentos de Gestión					
DIRECCION					
12. Aplica modernas herramientas para motivar al personal para el cumplimiento de objetivos					
13. Identifica cada una de las actividades principales y de apoyo dentro de la organización					
14. Comprende la necesidad de hacer el seguimiento permanente de sus colaboradores					
15. El administrador del MBJ se relaciona adecuadamente con el personal administrativo					
16. Las decisiones de Administrador del MBJ están orientadas a la justicia plena					
17. Se emite y envía los reportes estadísticos y de gestión a los órganos competentes					
CONTROL					
18. Se supervisa la labor administrativa del equipo de apoyo jurisdiccional					



19. Se supervisa en forma diaria la remisión de los documentos del Centro de Distribución					
20. El seguimiento de gestión está orientado al futuro					
21. Se supervisar el uso de soporte técnico					
22. Se supervisar el uso de la administración de la red y base de datos					
23. Se realiza el control patrimonial de los activos fijos asignados al MBJ.					
24. Se hace uso de indicadores de producción para controlar el desempeño del área de trabajo					
25. Se ejecutan las sanciones administrativas que correspondan al personal del MBJ					
26. Se avalúa el desarrollo de las actividades y cumplimiento de funciones asignadas del personal					



ANEXO B

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

TA (Totalmente de acuerdo) =5 DA (De acuerdo) = 4 I (Indiferente)=3
ED (En desacuerdo) = 2 TED (Totalmente en desacuerdo) = 1

1. Puesto de trabajo, funciones y tareas	TA	DA	I	ED	TED
1.1. Los puestos de trabajo en mi unidad están bien organizados y mis tareas bien definidas					
1.2. Recibo información de cómo desempeño mi trabajo					
1.3. Mi puesto de trabajo tiene relación con mi experiencia profesional y titulación					
1.4. Me resulta fácil expresar mis opiniones y hacer propuestas de mejora					
1.5. Mantengo una buena comunicación con los usuarios del servicio que presto					
1.6. Mi horario me permite conciliar la vida personal y laboral					
1.7. En general, estoy satisfecho/a con mi puesto laboral					
2. Entorno laboral, infraestructura y recursos	TA	DA	I	ED	TED
2.1. Cuento con espacio físico suficiente para hacer mi trabajo adecuadamente					
2.2. Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, ruidos) de mi puesto son buenas					
2.3. Me siento cómodo en mi puesto de trabajo, el ambiente de trabajo No me produce estrés					
2.4. Los recursos materiales con los que cuento son suficientes para desempeñar mi trabajo					
2.5. Las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto					
2.6. Los equipos informáticos y la conexión a internet funciona de forma adecuada					
2.7. En general, me siento satisfecho/a con las infraestructuras y recursos de que dispongo para desempeñar mi labor					
3. Promoción, motivación y reconocimiento	TA	DA	I	ED	TED
3.1. Me siento motivado/a para realizar mi trabajo					
3.2. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo un reconocimiento adecuado por parte de mis responsables					
3.3. La institución me proporciona oportunidades para avanzar en mi carrera profesional					
3.4. En general las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones....) son adecuadas					
3.5. La Institución me proporciona apoyo suficiente para ampliar mi formación					
3.6. Cuando se implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc., se me da la formación suficiente					



3.7. En general, me siento satisfecho/a de trabajar en la Corte Superior de Justicia					
4. Calidad e implicación en la mejora	TA	DA	I	ED	TED
4.1. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora					
4.2. En los últimos años he percibido en la Institución una tendencia a mejorar					
4.3. Mi Servicio está implicado en los procesos de calidad					
4.4. Tengo conocimiento de la estrategia de calidad de mi Servicio					
4.5. Participo en los procesos de calidad de mi Servicio					
4.6. En general, me siento satisfecho/a con la gestión de calidad y la implantación de la mejora					

Fuente: Curso Académico (2008). Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios. Universidad Salamanca. España. Recuperado de <https://docplayer.es/14415593-Cuestionario-de-satisfaccion-laboral-del-personal-de-administracion-y-servicios.html>

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Rev. psicol. trab. organ. vol.24 no.1 Madrid 2008

ANEXO C

FIGURAS DE LA REFORMA ADMINISTRATIVA

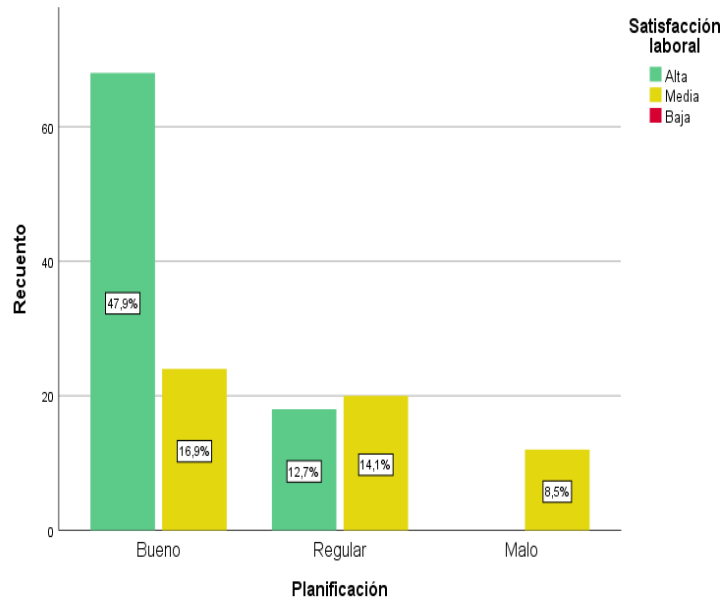


Figura 1. Impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

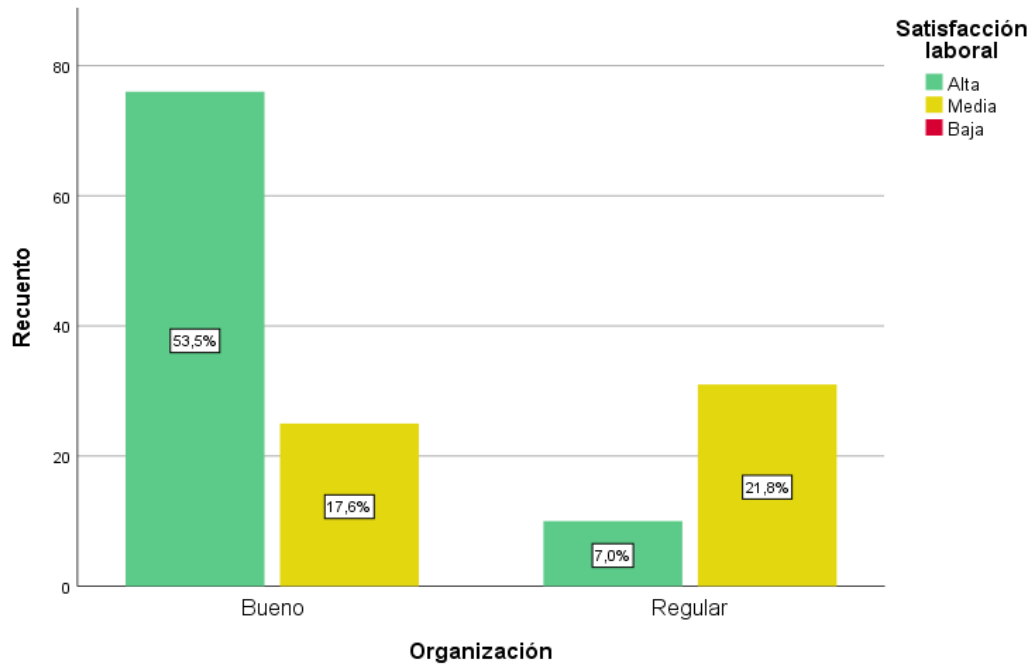


Figura 2. Impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

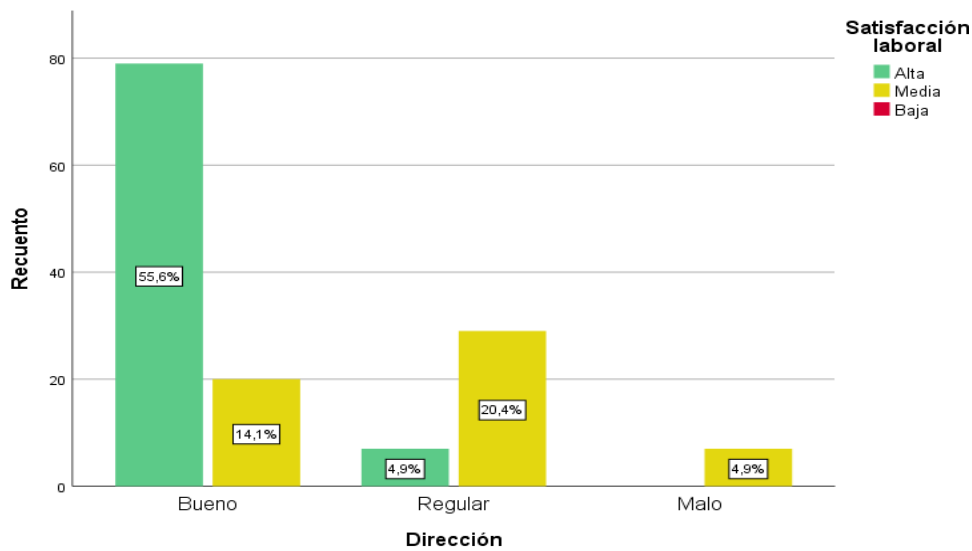


Figura 3 Impacto de la ejecución administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

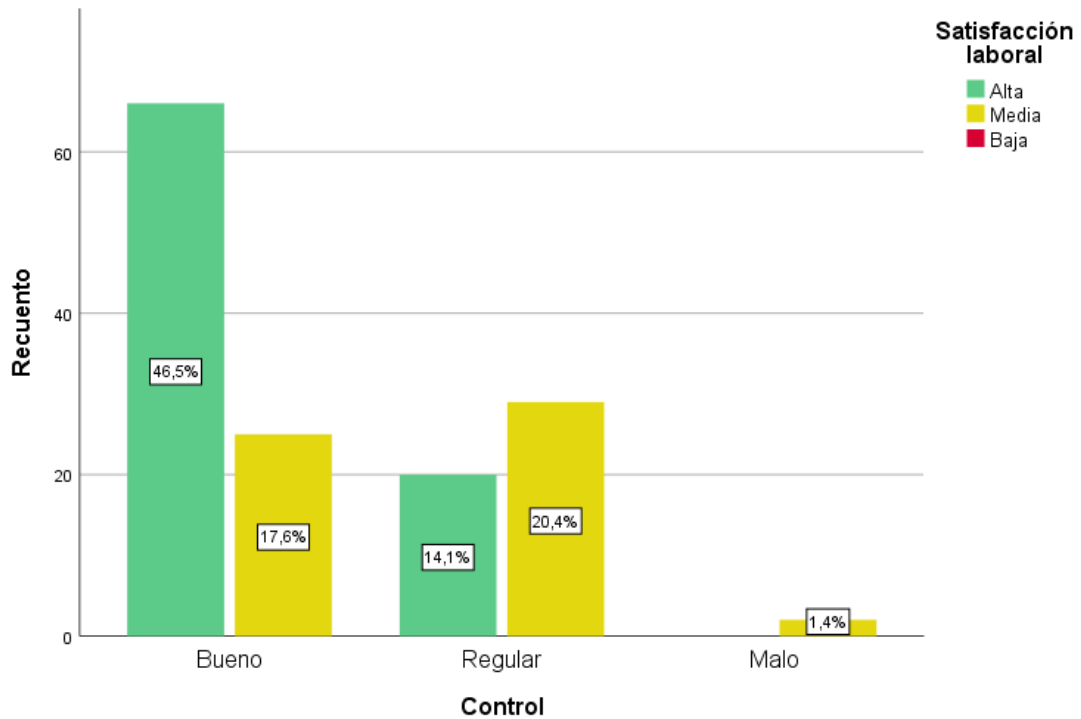


Figura 4. Impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.

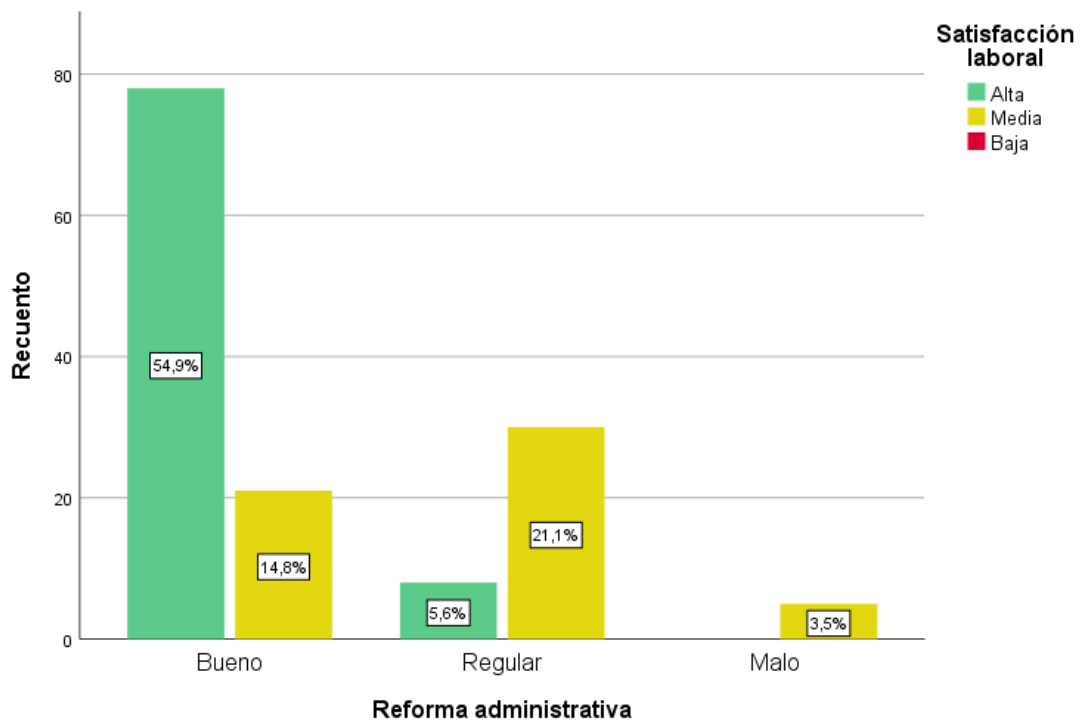


Figura 5. Impacto de la reforma administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.



ANEXO D

Tabla 16. Matriz de consistencia

Interrogantes	Hipótesis	Objetivos	Variables	Costo total (S/.)	Métodos	Prueba estadística
Interrogantes general	Hipótesis general	Objetivo general	VARIABLE INDEPENDIENTE			
¿Cuál es el impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, período 2021?	La reforma administrativa impacta significativamente en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, período 2021.	Determinar el impacto de la reforma administrativa en la satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno, período 2021.	X: Reforma administrativa X1: Planificación X2: Organización X3: Ejecución X4: Control		Tipo de investigación Correlacional causal Nivel investigación Transaccional	
Preguntas específicas:	Hipótesis específicas:	Objetivos específicos:	VARIABLE DEPENDIENTE		Técnica recolección de datos. Técnica de la encuesta.	Prueba Chi Cuadrado
¿Cuál es el impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?	La reforma de la planificación administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.	Analizar el impacto de la planificación administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno	Y: Satisfacción laboral Y1: Puesto de trabajo, funciones y tareas	S/ 2,392.5	Instrumentos: Cuestionario sobre reforma administrativa Cuestionario de autoevaluación sobre satisfacción laboral	
¿Cuál es el impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?	La reforma de la organización administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.	Comprobar el impacto de la organización administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno. Examinar el impacto de la ejecución administrativa en el nivel de satisfacción				



¿Cuál es el impacto de la ejecución administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?	La reforma de la ejecución administrativa impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.	laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.	Y2: Entorno laboral, infraestructuras y recursos Y3: Promoción, motivación y reconocimiento Y4: Calidad e implicación en la mejora		
¿Cuál es el impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno?	La reforma del control administrativo impacta significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.	Analizar el impacto del control administrativa en el nivel de satisfacción laboral del personal del Poder Judicial de los Módulos Distritales del departamento de Puno.			



ANEXO E

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

“ALFA CRONBACH”

REFORMA ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	23

Interpretación

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- **Coficiente alfa >.9 es excelente**
- Coficiente alfa >.8 es bueno
- Coficiente alfa >.7 es aceptable
- Coficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coficiente alfa >.5 es pobre
- Coficiente alfa <.5 es inaceptable

	Estadísticas de total de elemento			Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	
ITEM 1	90,6000	127,516	,643	,941
ITEM 2	90,4000	134,989	,559	,942
ITEM 3	91,0500	124,261	,742	,939
ITEM 4	90,7500	129,987	,725	,939
ITEM 5	91,0000	125,368	,703	,940
ITEM 6	90,8000	128,274	,789	,938
ITEM 7	90,5500	137,629	,402	,943
ITEM 8	90,6000	134,042	,533	,942
ITEM 9	90,6500	131,608	,718	,940
ITEM 10	90,5500	134,682	,637	,941
ITEM 11	91,0000	128,105	,615	,941
ITEM 12	91,0000	126,000	,675	,940
ITEM 13	90,5500	133,945	,522	,942
ITEM 14	90,6000	129,516	,828	,938
ITEM 15	90,4500	134,155	,548	,942
ITEM 16	90,5000	130,579	,717	,940



ITEM 17	90,6000	129,200	,698	,940
ITEM 18	90,3500	136,345	,546	,942
ITEM 19	90,7500	135,671	,436	,943
ITEM 20	90,7500	129,882	,732	,939
ITEM 21	91,0000	128,737	,791	,938
ITEM 22	90,5500	133,103	,575	,941
ITEM 23	90,5500	135,839	,461	,943



SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	26

Interpretación

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- **Coefficiente alfa >.9 es excelente**
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	101,9500	271,313	,731	,959
ITEM 2	101,9000	273,884	,675	,960
ITEM 3	101,8500	278,134	,456	,961
ITEM 4	102,1000	259,568	,923	,957
ITEM 5	101,9500	280,155	,340	,962
ITEM 6	102,6000	253,200	,776	,959
ITEM 7	102,0000	267,158	,721	,959
ITEM 8	102,1000	270,621	,463	,962
ITEM 9	102,3500	259,292	,827	,958
ITEM 10	102,0000	265,895	,767	,959
ITEM 11	102,0500	267,418	,638	,960
ITEM 12	101,9500	269,629	,727	,959
ITEM 13	102,2500	270,513	,618	,960
ITEM 14	102,2000	268,905	,648	,960
ITEM 15	101,8500	269,608	,597	,960
ITEM 16	102,5000	265,421	,618	,960
ITEM 17	102,1000	267,463	,826	,958
ITEM 18	102,3000	255,379	,878	,957
ITEM 19	102,3000	256,432	,847	,958
ITEM 20	101,9500	275,629	,408	,962



ITEM 21	101,7000	281,063	,351	,962
ITEM 22	101,9000	268,621	,827	,958
ITEM 23	101,9500	264,682	,793	,958
ITEM 24	101,9500	261,734	,842	,958
ITEM 25	102,0500	261,629	,784	,958
ITEM 26	101,9500	263,945	,767	,959

Interpretación

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- **Coeficiente alfa >.9 es excelente**
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable