



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL**



## **TRABAJO REMOTO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO - 2021**

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**Bach. NOEMI ROXANA UCHAMACO APAZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO - PERÚ**

**2023**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**TRABAJO REMOTO Y SATISFACCION LA  
BORAL DE LOS SERVIDORES JUDICIALE  
S DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA**

AUTOR

**Noemi Roxana Uchamaco Apaza**

RECUENTO DE PALABRAS

**14762 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**83181 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**73 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**687.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 22, 2023 11:56 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 22, 2023 11:57 PM GMT-5**


### ● 8% de similitud general


El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

  
DRA. SC. PATRICIA CORBEA CHARAJA  
DOCENTE PRINCIPAL - UNA

  
  
Dra. Ysabel C. Hito Montaño  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FIS - UNA



## DEDICATORIA

Lleno de regocijo, de amor y esperanza,  
dedico esta investigación, a cada uno de mis  
seres queridos, quienes han sido pilares para  
seguir adelante

A mis padres, Rafael Uchamaco y  
Segundina Apaza, por haberme forjado  
como persona, por su apoyo incondicional.  
De la misma forma a mi hermana Estéfani  
(†) que siempre nos llena de bendiciones.

*Noemi Roxana Uchamaco Apaza*



## AGRADECIMIENTOS

- A Dios, por darme sabiduría, por guiar e iluminar mis pasos, por permitirme cumplir este sueño, y por siempre darme su amor infinito.
- A la Universidad Nacional del altiplano, por haberme dado la oportunidad de formar parte de su casa de estudios, en especial a mis Docentes de la Facultad de Trabajo Social, quienes me permitieron ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.
- A mi directora de tesis, D.Sc. Patricia Correa Charaja por haberme brindado su orientación, consejos y apoyo incondicional en el desarrollo de la investigación.
- De la misma forma a los integrantes del jurado dictaminador, Dra. Bestsabe Aurora Llerena Zea, Dr. Guillermo Antonio Zevallos Mendoza, M.Sc. Zaida Janet Mendoza Choque, quienes realizaron revisiones, por compartir sus conocimientos y sugerencias desde el proyecto de investigación hasta el presente trabajo.
- Con mucha estima al personal que labora en la Corte superior de justicia de Puno por brindarme la confianza para poder ejecutar el proyecto de investigación y brindarme la información y recojo de datos.

*Noemi Roxana Uchamaco Apaza*



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT ..... 12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 15**

**1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 19**

1.2.1 Problema general ..... 19

1.2.2 Problemas específicos ..... 19

**1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 19**

1.3.1 Hipótesis general ..... 19

1.3.2 Hipótesis específicas ..... 20

**1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 20**

**1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 21**

1.5.1 Objetivo general ..... 21

1.5.2 Objetivos específicos ..... 21

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1 MARCO TEÓRICO ..... 22**



2.1.1	Trabajo remoto .....	22
2.1.1.1	La jornada laboral en las nuevas formas de trabajo .....	23
2.1.1.2	Medidas temporales aplicables a las entidades públicas .....	24
2.1.1.3	Dimensiones de trabajo remoto .....	24
2.1.2	Satisfacción laboral .....	26
2.1.2.1	Teorías de la satisfacción laboral .....	27
<b>2.2</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>28</b>
2.2.1	Satisfacción .....	28
2.2.2	Satisfacción laboral .....	29
2.2.3	Trabajo remoto .....	29
2.2.4	Servidores judiciales .....	29
<b>2.3</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
2.3.1	Internacional .....	30
2.3.2	Nacional .....	31
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
<b>3.1</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS .....</b>	<b>35</b>
3.5.1	Técnicas .....	35
3.5.2	Instrumentos de recojo de datos .....	36
<b>3.6</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>
3.6.1	Población .....	36
3.6.2	Muestra de estudio .....	36
<b>3.7</b>	<b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>37</b>



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1</b>	<b>DIMENSIÓN: USOS DE LA TIC</b> .....	<b>40</b>
4.1.1	Resultados para el objetivo específico 1 .....	40
4.1.1.1	Prueba de hipótesis específica 1 .....	43
<b>4.2</b>	<b>DIMENSIÓN: JORNADA DE TRABAJO</b> .....	<b>45</b>
4.2.1	Resultados para el objetivo específico 2 .....	45
4.2.1.1	Prueba de hipótesis específica 2 .....	48
<b>4.3</b>	<b>DIMENSIÓN: FACTORES DISTRACTORES</b> .....	<b>49</b>
4.3.1	Resultados para el objetivo específico 3 .....	49
4.3.1.1	Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3 .....	52
<b>4.4</b>	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EXTRINSECA</b> .....	<b>53</b>
<b>4.5</b>	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA</b> .....	<b>55</b>
<b>4.6</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL E HIPÓTESIS</b>	
	<b>GENERAL</b> .....	<b>56</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>58</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>60</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>62</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>67</b>

**Área** : Desarrollo humano y calidad de vida

**Tema** : TRABAJO REMOTO Y SATISFACCION LABORAL

**Fecha de sustentación:** 27 de junio del 2023



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación geográfica del lugar de estudio.....	34
---	----





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Reglas de decisión para Rho Spearman .....	39
<b>Tabla 2.</b>	Satisfacción Laboral según usos de la TIC de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno .....	40
<b>Tabla 3.</b>	Relación del Uso de las TIC con la Satisfacción laboral .....	43
<b>Tabla 4.</b>	Satisfaccion laboral segun Jornada de Trabajo de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno .....	45
<b>Tabla 5.</b>	Relación de la Jornada de Trabajo con la Satisfacción laboral.....	48
<b>Tabla 6.</b>	Satisfaccion laboral segun de Factores Distractores de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno .....	49
<b>Tabla 7.</b>	Relación de los Factores Distractores con la Satisfacción laboral.....	52
<b>Tabla 8.</b>	Satisfaccion laboral segun Satisfacción Extrínseca de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno .....	53
<b>Tabla 9.</b>	Satisfaccion laboral segun Satisfacción Intrínseca de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno .....	55
<b>Tabla 10.</b>	Relación del Trabajo Remoto con la Satisfacción Laboral.....	56



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>MTPE</b>	:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
<b>OIT</b>	:	Organización Internacional de Trabajo
<b>OMS</b>	:	Organización Mundial de Salud
<b>TIC</b>	:	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Trabajo remoto y satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2021”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2021. Se planteó como hipótesis general: El trabajo remoto tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021. El enfoque de investigación es cuantitativo, de tipo básico, se aplicó el método hipotético – deductivo, con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población está conformada por todos los servidores judiciales que laboran en las diferentes áreas de la Corte Superior de Justicia de Puno, con un numero de 385 servidores. La muestra está constituida por 180 servidores de esta entidad judicial. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y su instrumento el cuestionario estructurado por ambas variables. Para el procesamiento de datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial en el que se elaboran tablas, teniendo el coeficiente de Rho Spearman para la constatación de la hipótesis, para dicho propósito se hizo uso de los paquetes estadístico de Excel y SPSS. Los resultados demuestran que, existe una relación directa y significativa, entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021, en tanto, es es igual a 0,668, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre las variables mencionadas. Es decir, cuando el trabajo remoto es adecuado, entonces existe mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores mencionados.

**Palabras clave:** Trabajo remoto, Satisfacción laboral, Uso de las TIC, Servidores Judiciales.



## ABSTRACT

The present research entitled "Remote work and job satisfaction of judicial servants of the Superior Court of Justice of Puno - 2021", had as its general objective: To determine the relationship between remote work and job satisfaction of judicial servants of the Superior Court of Justice of Puno - 2021. The general hypothesis was posed as follows: Remote work has a significant relationship with the job satisfaction of Judicial servants of the Superior Court of Justice of Puno - 2021. The research approach is quantitative, of basic type, in which the hypothetical-deductive method is applied, with a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The population consisted of all judicial employees working in the different areas of the Superior Court of Justice of Puno, with a total of 385 employees. The sample consisted of 180 employees of this judicial entity. For data collection, a survey was used and its instrument was a structured questionnaire for both variables. For data processing, descriptive and inferential statistics were used to elaborate tables and figures, using the Rho Spearman coefficient to contract the hypothesis, for this purpose Excel and SPSS statistical packages were used. The results show that there is a direct and significant relationship between remote work and job satisfaction of the judicial servants of the Superior Court of Justice of Puno - 2021, as  $r_s$  is equal to 0.668, which shows a moderate positive correlation between the variables mentioned. That is, when remote work is adequate, then there is a higher level of job satisfaction in the mentioned workers.

**Keywords:** Remote work, Job satisfaction, Use of TIC, Judicial Servers.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Los servidores judiciales cumplen una labor importante en el desarrollo de las diversas actividades relacionadas a la administración de la justicia, porque contribuyen con el logro de la administración de justicia de manera eficaz y eficiente, haciendo uso efectivo del tiempo, analizando los expedientes de los casos que corresponde a los procesos judiciales en la área civil, penal, tributaria y procesal. La presente investigación se desarrolló en el contexto de la COVID 19 donde los servidores judiciales emplearon el trabajo remoto en sus actividades laborales mostrando indicadores de lentitud procesal para el cumplimiento de metas. En tal sentido, la investigación sobre el trabajo remoto y satisfacción laboral es significativa porque contribuirá al conocimiento de dicha problemática.

“El trabajo remoto es la prestación de servicios subordinada que realiza un/a trabajador/a que se encuentra físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario” (MTPE, 2020, p. 4). El trabajo remoto en esta institución se realizó respetando la jornada laboral tradicional de las 8 horas de trabajo, con la intención de mantener el nivel de eficiencia y eficacia de los servidores judiciales en su desempeño laboral. Según Thorner (2020), esta modalidad de trabajo requiere que los directivos como los colaboradores de la organización estén capacitados para utilizar herramientas tecnológicas, dispositivos electrónicos y computadoras desde sus domicilios en relación con sus capacidades y habilidades de liderazgo, responsabilidad eficiencia, eficacia y control de tiempo.



Para Sánchez & García (2017), la satisfacción laboral hace referencia a la “percepción que tienen los trabajadores respecto de su entorno laboral, su nivel de empatía con la organización, la productividad, rendimiento, la motivación, las experiencias significativas y positivas sobre su desempeño laboral” (p. 162). La COVID – 19 ha generado cambios en la forma de trabajo, generando retrasos en los procesos judiciales, en tanto, se han presentado impactos en los ámbitos emocional, generando problemas de adaptación por la situación de incertidumbre y preocupación permanente.

La investigación tuvo como propósito determinar la relación del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021. De tal manera, los objetivos específicos fueron: Identificar la relación del uso de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno, establecer la relación de la jornada de trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno e identificar la relación de los factores distractores del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno. Por otro lado, se tuvo como hipótesis: El trabajo remoto tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021. Como hipótesis específicas que se plantearon fueron las siguientes: La utilización de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto tiene una relación considerablemente significativa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno, la jornada del trabajo remoto tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno, los factores distractores del trabajo remoto tienen una relación directa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno.



El informe de la presente investigación comprende los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I, se detalla la introducción, planteamiento y formulación de problema, el sistema de hipótesis, la justificación y los objetivos.

CAPÍTULO II, se aborda los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual.

CAPÍTULO III, se detalla la ubicación geográfica, el tipo de investigación y la metodología correspondiente, además de las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, población, muestra y procesamiento estadístico,

CAPÍTULO IV, se describe los resultados, la discusión, la comprobación de las hipótesis, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas. Por último, se registran los anexos correspondientes

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente la coyuntura generada por la pandemia COVID-19, ha generado transformaciones profundas en las interacciones laborales en todo el mundo. El trabajo remoto se ha convertido en una nueva forma de enfrentar el confinamiento y la distancia social, con la finalidad de cumplir con las labores cotidianas de trabajo, este fenómeno se ha presentado en todos los escenarios laborales. El trabajo remoto ha tomado mayor importancia en los centros de trabajo de las instituciones públicas, los servidores públicos acostumbrados de realizar sus labores en sus oficinas tuvieron que adecuarse a la nueva modalidad de trabajo, por lo que el uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación se han vuelto imprescindibles para cumplir con las metas programadas en los planes institucionales. La pandemia ha generado una crisis en todos los ámbitos de la



vida, ha conllevado a que los sistemas laborales se conviertan de un trabajo presencial, a un trabajo remoto en forma acelerada y obligatoria.

La Organización Internacional del Trabajo (2020), considera que la crisis experimentada es la “más grave crisis mundial que el mundo ha experimentado después de la Segunda Guerra Mundial, la pandemia ha generado problemas en el manejo de la salud estatal por parte de los gobiernos y en la capacidad de respuesta que estas manifiestan financieramente, por otro lado, ha generado perturbaciones en las ofertas laborales”. (p. 2). El cierre total, temporal o parcial de los centros de trabajo ha conllevado a la quiebra de los diversos negocios o empresas que generan empleos. Sin embargo, a medida que se ha levantado las medidas de confinamiento, no se tiene claro lo que realmente pueda suceder como proyección para la recuperación, por lo que se ha convertido en un desafío permanente la reanudación de la economía a través de medidas necesarias en el aspecto económico, para garantizar en los trabajadores y empresarios una cierta seguridad en su ambiente laboral.

También La Organización Internacional del Trabajo (2020), señala que:

Durante la pandemia de la COVID-19, es posible que muchos trabajadores estén laborando por primera vez desde casa a tiempo completo, al mismo tiempo que también están aislados de sus compañeros de trabajo, amigos y a veces incluso de su familia. Sus rutinas cotidianas se han visto alteradas, lo que puede causar más estrés, tensión, y cansancio físico y mental (p. 23).

Asimismo, la percepción de un trabajador que percibe la sobrecarga laboral derivada de la vinculación de las discrepancias implicadas con los otros trabajadores de la empresa posibilita la aparición de falta de empatía. Estas discrepancias modifican el grado de estrés de los trabajadores, así como sus niveles de percepción de igualdad en el





equilibrio de la sobrecarga laboral, lo cual influye en el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, por lo mismo, en su rendimiento y productividad en el trabajo.

En cuanto a nuestro país, el Poder Judicial, refiere que la actual coyuntura ha hecho que se cerraran los centros de atención físico y sumado a los escasos recursos humanos referente a la atención de la carga de los procesos judiciales, factores que permiten el incumplimiento de la labor jurídica, generándose retrasos en los procesos de juzgamiento, con reclamos de los trabajadores y usuarios del ente judicial en todo el país. Estos cambios repentinos han generado en el trabajador desajustes en sus horarios laborales, conllevando a que no tenga un horario establecido, de manera que la atención se ha realizado en cualquier momento. Las reuniones laborales, los cursos, los seminarios, las capacitaciones de forma virtual han provocado considerables insatisfacciones laborales.

Otro de los aspectos que generan insatisfacción laboral en los servidores públicos es la acumulación de los trabajos, la falta de empatía y la falta de reconocimiento a su eficiente desempeño laboral. En tal sentido, se requiere aplicar los aspectos de motivación extrínseca e intrínseca en el ámbito laboral con medidas prácticas en las cuales se reconozca la labor de los servidores públicos.

Si bien el teletrabajo en el Perú fue regulado antes de la pandemia, lo cierto es que es distinta al trabajo remoto, que fue creada específicamente durante el estado de emergencia nacional, siendo la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario. Esta contrajo la aceptación de una novísima situación laboral a la que se tenía por costumbre, por una forma de labor virtual, pero con normativas que exigen el cumplimiento de las metas de trabajo.



En ese entender podemos referir que fuera del lugar o sector en el que se trabaja, la crisis ha afectado gravemente en el contexto laboral en todo el mundo. En tal sentido, el estado físico y emocional de los trabajadores se ha visto afectado, por lo que el cumplimiento de las responsabilidades y la satisfacción de estos, se han desviado de su normalidad. Por otro lado, los servidores públicos que realizan atención directa a los usuarios reciben una serie cuestionamientos de manera permanente y reiterativa, lo cual se convierte en una situación intolerable y difícil de conllevar. Estos problemas son los que también complican el desenvolvimiento de los servidores públicos y generan insatisfacción y afectación al buen clima laboral u organizacional

En ese entender, en la Corte superior de Justicia de Puno, la ejecución del trabajo remoto en su inicio no ha tenido una considerable aceptación, por lo que el cúmulo de quejas y el estrés laboral por lo horarios extendidos, se ha convertido en un nuevo problema que paulatinamente se ha ido adecuando a la nueva realidad de confinamiento, por lo que la distribución de los horarios del trabajo en casa, la utilización de las TIC, la experiencia adquirida con aciertos y desaciertos, conducen a resultados alentadores. Por otro lado, se encontró que algunos trabajadores de esta institución no se encuentran satisfechos laboralmente, ya que no cuentan con el apoyo mutuo o cooperativo de los otros, no se comparte información requerida. Frente a esta situación, el trabajo sinérgico, la valoración de la actividad laboral en medio de tanto desempleo, la capacidad de buscar soluciones frente a las dificultades son algunas acciones que requieren mayor entendimiento en los trabajadores. Por lo tanto, nos formulamos las siguientes preguntas de investigación:



## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida se relacionan el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación del uso de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto, con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno?
- ¿Cuál es la relación de la jornada de trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno?
- ¿Cuál es la relación de los factores distractores del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno?

## **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Hipótesis general**

El trabajo remoto tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores Judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021.



### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- La utilización de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto tiene una relación considerablemente significativa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno.
- La jornada del trabajo remoto tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno.
- Los factores distractores del trabajo remoto tienen una relación directa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

En respuesta a la propagación del virus COVID-19, las instituciones públicas han adoptado medidas de confinamiento y distanciamiento físico, por lo que se inició con la modalidad del trabajo remoto, esta situación planteo nuevos desafíos como la insatisfacción laboral por ello es importante plantear nuevas estrategias de intervención desde el trabajo social orientados en la problemática para el bienestar de los servidores judiciales.

De igual manera, la investigación busca mejorar la satisfacción de los servidores judiciales, proporcionando a la institución la información y conclusiones para tomar las disposiciones apropiadas para un óptimo desempeño de los trabajadores, además, el presente estudio significa un aporte innovador que servirá de base para la elaboración de futuras investigaciones sobre el tema analizado.



Por otro lado, la investigación se elaboró para obtener información actualizada sobre la gestión y los procesos relacionados con el trabajo remoto en estrecha vinculación con el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada institución pública, teniendo en cuenta fundamentalmente su importancia, el cumplimiento de la jornada laboral, los niveles de eficiencia, eficacia y las metas programadas. En tal sentido, la investigación sirve como fuente de información y referente académico para comparar resultados de otros estudios.

Finalmente, el estudio sirvió para diseñar un nuevo instrumento que permitió el recojo de información desde una perspectiva del trabajo social, por lo que la aplicación de un nuevo instrumento de investigación permite obtener resultados y llegar a conclusiones específicas sobre el tema. Por otro lado, se consideró la aplicación de los fundamentos de la metodología científica para el diseño del instrumento de acuerdo con las variables, dimensiones e indicadores.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno – 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno.
- Establecer la relación de la jornada de trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno.



- Identificar la relación de los factores distractores del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Trabajo remoto

Teniendo como referencia el D.S. N° 008-2020-SA (2020), el trabajo remoto es el trabajo que se realiza a distancia utilizando las tecnologías de última generación, es decir, es el trabajo virtual propiamente dicho ejecutado desde un domicilio, una oficina, prescindiendo de la presencia física del trabajador y en función a los horarios programados por la institución. Asimismo, se incluye el Decreto de Urgencia N° 115–2021TR.

Para Thorner (2020), el trabajo remoto requiere que los directivos como los colaboradores de la organización estén capacitados para utilizar herramientas tecnológicas, dispositivos electrónicos y computadoras desde sus domicilios en relación con sus capacidades y habilidades de liderazgo, responsabilidad eficiencia, eficacia y control de tiempo, con el fin de que la ejecución de las labores sea eficaz, eficiente, y sostenible. El trabajo remoto también requiere el liderazgo de los responsables de la organización, el trabajo en equipo y las estrategias orientadas a cumplir con las metas de la organización.



El trabajo remoto no es rígido en la medida en que el trabajador esta requerido en algunos días de la semana, siempre que exista una previa coordinación con los directivos y responsables de las tareas laborales y en función a las necesidades de la empresa o institución.

Para ejecutar el trabajo remoto se necesita fundamentalmente dispositivos a través de los cuales se realizan las labores, tales como: laptop, computadoras, celulares y tablets que hagan posible la comunicación virtual y a distancia, además de contar con los servicios de internet para ejecutar el trabajo de forma significativa utilizando el tiempo de acuerdo con lo programado por la institución.

Por otro lado, Caman (2020), menciona que en el trabajo virtual se observa la predominancia y trascendencia de las TICs, sin embargo, el uso excesivo de estos conlleva a situaciones negativas generando problemas psicosociales, tecnoestrés, ansiedad, cansancio, entre otros para lo cual se pretende en el diseño de una normativa de prevención.

#### **2.1.1.1 La jornada laboral en las nuevas formas de trabajo**

La jornada laboral en el trabajo remoto no ha variado con excepción de algunas tareas delimitadas en función a su prioridad, los trabajadores de confianza, las labores de las autoridades principales, entre otros, esta jornada laboral que corresponde al trabajo remoto está contemplado en el Artículo 3 del D.S. N°009-2015-TR a través del cual se establece que debe cumplirse con la jornada máxima de trabajo. En los específico, el trabajo remoto, de acuerdo con el Artículo 9° del D.S. N° 010-2020-TR, la jornada de trabajo se cumplirá con algunos



requerimientos con el trabajo presencial, salvo que exista algún acuerdo previo entre las partes.

### **2.1.1.2 Medidas temporales aplicables a las entidades públicas**

El Decreto Legislativo N° 1505 (2020), establece que las instituciones públicas deben implementar las medidas estacionales y excepcionales que se consideren adecuadas con el fin de reducir las tasas de contagios de la Covid-19 y proteger la salud de los trabajadores. En este caso, deben considerarse criterios de flexibilidad, sin transgredir la finalidad del decreto legislativo y sin restricciones. Por lo tanto, las instituciones estatales han tomado medidas pertinentes, previo acuerdo con sus trabajadores, para implementar dichas medidas y evitar el contagio masivo, ya que en las instituciones publica hay afluencia de público.

### **2.1.1.3 Dimensiones de trabajo remoto**

#### **2.1.1.3.1 Uso de las TICs**

Se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como una herramienta tecnológica fundamental para realizar diversas actividades relacionados al trabajo remoto en una institución u organización, dichas tecnologías han cambiado diversos aspectos de la vida del ser humano, de acuerdo a Zeballos (2016), considera que estas tecnologías “han generado cambios fundamentales en la economía, sociedad, política y cultura de las sociedades” (pp. 2-3). En tal sentido, se han, manifestado cambios fundamentales en las interacciones sociales, la presencia de la pandemia Covid- 19 ha permitido que el uso de la conectividad al internet sea muy importante para realizar





cualquier trabajo digital, los equipos electrónicos como los tablets, computadoras, celulares, entre otros, se han convertido en herramientas que garanticen todo trabajo remoto y el uso de aplicativos se han hecho cada vez más útiles para facilitar el trabajo.

#### **2.1.1.3.2 Jornada de trabajo**

Los trabajadores del sector público y privado, según la Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto, emitido mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 000039-2020-SERVIR-PE, establece que la jornada de trabajo debe ser de acuerdo con lo pactado con la entidad, respetando las 8 horas de trabajo o los horarios con el que se laboraba en la presencialidad. Sin embargo, el cambio repentino de la forma de trabajo ha generado una sobrecarga laboral, por la falta de costumbre en el uso de nuevas tecnologías o aplicativos que facilitan el trabajo, las reuniones virtuales se han convertido una nueva forma de intercambiar información, conocimientos y de toma de decisiones.

#### **2.1.1.3.3 Factores distractores**

Los factores distractores son los que interrumpen el trabajo dentro de una oficina, en el trabajo remoto se aplica el autocontrol como una forma de evitar una interrupción de otros medios que desvíen la atención y concentración en el trabajo, el trabajo remoto carece de control por parte de los jefes inmediatos que supervisen el cumplimiento de las actividades, las comodidades que puede ofrecer el hogar no siempre es el adecuado para realizar el trabajo de oficina por vía virtual, la realización de tareas



domésticas, ansiedad, estrés y fatiga, distraen enormemente cuando no se pone un límite para evitar su influencia perniciosa en el trabajo.

García (2021), refiere que los factores distractores del trabajo remoto se refieren a aquellos elementos o circunstancias que pueden interrumpir o desviar la atención de los trabajadores mientras realizan sus tareas en un entorno remoto que pueden afectar la productividad y el enfoque en el trabajo.

- **Tareas laborales del hogar:** Al estar en casa durante el trabajo remoto, puede resultar tentador realizar tareas del hogar durante el horario laboral. Actividades como limpiar, cocinar o cuidar de los niños pueden interrumpir la concentración y desviar la atención de las responsabilidades laborales.
- **Ansiedad, estrés y cansancio:** Pueden tener un impacto negativo en la concentración y el desempeño laboral. El trabajo remoto puede generar preocupaciones adicionales, como la dificultad para separar claramente el ámbito laboral del personal, la incertidumbre relacionada con la situación actual y los desafíos para establecer límites adecuados. Estos factores emocionales pueden actuar como distracciones y perjudicar la productividad.

### 2.1.2 Satisfacción laboral

Para Sánchez & García (2017), la satisfacción laboral hace referencia a la “percepción que tienen los trabajadores respecto de su entorno laboral, su nivel de empatía con la organización, la productividad, rendimiento, la motivación, las experiencias significativas y positivas sobre su desempeño laboral” (p. 162).



Por su parte, Chiang (2005), menciona que esta variable implica “la percepción y las actitudes que manifiestan los trabajadores de su entorno laboral, su desempeño, la motivación y el reconocimiento a los trabajos desempeñados” (p. 114).

Yamamoto (2012), señala que la satisfacción laboral implica un conjunto de percepciones sobre el desempeño laboral dentro de la organización, en vinculación con la motivación, la empatía, el reconocimiento al desempeño laboral de parte de los directivos, el cumplimiento de metas y el clima institucional u organizacional.

### **2.1.2.1 Teorías de la satisfacción laboral**

Según Chiang *et al.* (2010), consideran que el modelo de Herzberg, referente a la motivación en el trabajo o la satisfacción laboral identifica dos dimensiones:

#### **2.1.2.1.1 Satisfacción intrínseca**

En la teoría bifactorial de Herzberg, son los factores motivacionales quienes se vinculan a la motivación intrínseca dentro del lugar de trabajo. En tal sentido, la satisfacción intrínseca se forma en el interior de una persona, se manifiesta mediante un deseo de superación personal, con una voluntad de crecer y aprender, orientado hacia una satisfacción de hacer bien las cosas dentro de un ambiente de trabajo. Herzberg considera que las personas deben accionar sobre el contenido dentro del puesto de trabajo, tomando en cuenta el placer y satisfacción personal que estas les genera (Herzberg, 1959, citado en Osorio, 2016, p. 91).



El modelo de Herzberg no toma en cuenta las diferencias individuales, por lo que asume, que las respuestas de los trabajadores respecto de los cambios de los factores de motivación son las mismas. Sin embargo, esta teoría no indica de qué manera se miden los factores de motivación.

#### **2.1.2.1.2 Satisfacción extrínseca**

La satisfacción extrínseca se relaciona con el deseo de conseguir una recompensa exterior, manifestada por los ascensos en el trabajo, por la búsqueda de promoción y elogio, el deseo de ser reconocido con un premio, por lo que las personas evitan una posible reprobación. Estas experiencias extrínsecas se relacionan con las características del trabajo, las habilidades motoras y el esfuerzo físico, la personalidad y la propia satisfacción laboral en relación con la afectividad negativa y la afectividad positiva. En el primer caso, las personas están más propensas a experimentar un menor nivel de satisfacción laboral, en cambio la afectividad positiva genera mayor satisfacción laboral. Entre ambas se muestran diferentes niveles de percepción con respecto al clima laboral, la motivación y el reconocimiento del desempeño laboral (Ruíz, 2009).

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Satisfacción**

La satisfacción en el trabajo implica “la presencia de un estado de ánimo típicamente subjetivo del trabajador que se relaciona con la coyuntura y eventos individuales dentro del entorno laboral, por cuanto hace corresponder lo que se espera y lo que se tienen en el contexto laboral; es decir, es el nivel de percepción



que tienen los trabajadores respecto de su labor y sus diferentes aspecto y componentes” (MTPE, 2009, p. 7).

### **2.2.2 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral “es un parámetro que refleja el nivel de mejora de la calidad de vida y el bienestar del trabajador en el entorno laboral, en la medida en que exista un alto nivel de satisfacción laboral implicará una disminución sustantiva del estrés y un mayor grado de motivación en el trabajo” (MTPE, 2009, p. 5).

### **2.2.3 Trabajo remoto**

Es la forma de trabajo que hace uso de los dispositivos electrónicos y de última generación como las computadoras, laptop, celulares y tablets, desde su domicilio o de otro lugar que permita aislamiento para evitar cualquier tipo de contagio de una enfermedad. En nuestro país el trabajo remoto se hizo utilizando los instructivos del Ministerio del Trabajo y promoción del empleo, en los cuales se facilita la utilización de cualquier medio tecnológico que haga posible ejecutar sus funciones laborales, desde cualquier lugar (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

### **2.2.4 Servidores judiciales**

Son los trabajadores que laboran en el poder judicial, en diferentes ámbitos, desde lo administrativo hasta lo jurisdiccional. Se incluyen a los jueces, personal administrativo y personal técnico (Consejo del Poder Judicial de la República Dominicana, 2012, p. 1).

## 2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1 Internacional

Cortés *et al.* (2020), efectuaron una investigación titulada “*Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador*”, con el objetivo de establecer e interpretar la respuesta de los trabajadores de Bogotá ante el impacto de la Covid-19. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, con diseño descriptivo y explicativo. La muestra estuvo conformada por 6 trabajadores cuyas labores las realizaron a distancia con el trabajo remoto. Los resultados indican que, se han generado un conjunto de tensiones en el hogar, por el hecho de que la familia se involucra en las demandas laborales, por lo mismo la jornada laboral se interrumpe o se prolonga. Asimismo, los trabajadores que tienen hijos pequeños interrumpen su jornada laboral porque tienen que estar al cuidado de sus hijos. En la investigación se concluye que, se deben reducir las tensiones mencionadas utilizando estrategias adecuadas con el fin de llevar a cabo relaciones laborales menos conflictivas.

Molina *et al.* (2021), realizaron una investigación titulada “*Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en plena Covid-19*”, con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral de los servidores públicos de esta localidad que realizan sus labores en trabajo remoto. El estudio fue de tipo básico, con diseño descriptivo correlacional, de corte transversal. En la investigación se hace un diagnóstico preciso del impacto ambiental generado por la sobre explotación de los recursos naturales renovables de forma ilegal con cultivos ilícitos y presencia de minería, además de la existencia de grupos armados ilegales. Los



indicadores presentan que existen niveles de estrés laboral en los pobladores por efectos de la pandemia, se analiza también el grado de satisfacción laboral, sus elementos constitutivos y la relación de estrés con los factores intrínsecos y extrínsecos, además de factores de riesgos vinculados a este desajuste emocional. El enfoque fue cuantitativo, como instrumentos se utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Estrés Laboral. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores. Se concluye que, el estrés laboral tiene impacto de un nivel bajo intermedio en estos trabajadores, con respecto a la satisfacción laboral es aceptable dentro de los parámetros medio y alto.

Buitrago (2020), en su investigación titulada “*Teletrabajo, una oportunidad en tiempos de crisis*”, se plantea como objetivo determinar las ventajas del teletrabajo como un mecanismo para enfrentar la crisis sanitaria por efecto de la Covid-19. La investigación fue de tipo descriptivo, en la cual se analiza el teletrabajo en forma detallada y su relación con la crisis generada por la pandemia de la Covid-19. Se concluye que, las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TIC) transforman el medio de relacionamiento laboral mas no las condiciones laborales. Considero que en época de crisis la mejor opción es ver las oportunidades de cambio, de transformación, de adaptación y de mejoramiento en la calidad de la vida de las personas, de las ciudades, de los países y de las sociedades.

### **2.3.2 Nacional**

Edquen (2020), realizó una investigación titulada “*Trabajo remoto y desempeño laboral del personal que trabaja en la fiscalía provincial de Cutervo en tiempos de la Covid- 19*”, con el objetivo de establecer en qué medida el trabajo



remoto influye en la productividad de los trabajadores de esta institución del Ministerio Público en el contexto de la Covid-19. El enfoque fue cuantitativo, con diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 10 profesionales y la técnica empleada fue la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron la ficha de recolección de datos y un cuestionario con las dimensiones de cantidad de trabajo, condiciones laborales, calidad del desempeño y relaciones interpersonales. Los resultados indican que, tanto el desempeño laboral en relación con el trabajo remoto no es aceptable, asimismo, en esta labor virtual se trabaja de forma individual. El 30% de los participantes mencionan que el desempeño laboral ha sido regular. Se concluye que, el trabajo remoto no mejora el desempeño laboral de los trabajadores de esta fiscalía por las restricciones generadas por la emergencia sanitaria.

Gonzáles (2021), realizó una investigación titulada *“El trabajo remoto y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia, Huaura-2021”*, con el objetivo de establecer los niveles de relación entre el trabajo virtual y la satisfacción laboral en la gerencia mencionada. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 46 trabajadores de esta Corte Superior. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario para la recopilación de datos. Se concluye que, con el trabajo remoto se permite evitar el contagio de la Covid-19 y optimizar el tiempo, las buenas relaciones en el entorno familiar.

Marquina y Arteaga (2021), efectuaron una investigación titulada *“Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional, estudio de tipo descriptivo – exploratorio en la*





*banca múltiple de la ciudad de Lima*”, con el objetivo de determinar y describir las condiciones de trabajo de mayor influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la banca múltiple de Lima en el contexto de la Covid-19. La investigación fue descriptiva y exploratoria, la técnica empleada fue la encuesta aplicada a todos los trabajadores de los bancos seleccionados. Además de la encuesta se aplicaron entrevistas a profundidad para el recojo de los datos. Se concluye que las condiciones laborales que tienen mayor influencia en la satisfacción de los trabajadores son la distribución del tiempo, los ruidos molestos en el lugar de trabajo, la flexibilidad laboral y el espacio disponible para ejecutar las labores.

Soto (2020), realizó una investigación titulada *“El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020”* con el objetivo de establecer el grado de relación entre las variables trabajo virtual y satisfacción laboral de los empleados que trabajan en los juzgados laborales de la Corte Superior de justicia de Lima. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 92 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario, con las siguientes dimensiones: conciliación de la vida familiar y laboral, bienestar y productividad. También se consideró una muestra de 32 participantes para aplicar el cuestionario de 32 ítems. Los resultados indican que, el 70,7% se encuentra en el nivel bueno, el 29,3% en el nivel regular. En relación con la satisfacción laboral, el 63% se ubica en un nivel alto y el 37% en un nivel medio. Se concluye que, hay una relación directa entre las variables consideradas en esta investigación.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La presente investigación se efectuó en la Corte Superior de Justicia de Puno, ubicada en la ciudad capital del departamento de Puno, el distrito de Puno tiene una superficie de 460.75 Km<sup>2</sup>, con una población de 125,663 habitantes. Puno es una ciudad donde se ubica las principales instituciones regionales. Su principal actividad es el turismo.

#### Figura 1

*Ubicación geográfica del lugar de estudio*



*Nota:* La imagen es una captura extraída de Google Maps el 26 de septiembre del 2022.

#### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básico, con enfoque cuantitativo, porque tiene base numérica y estuvo sujeto al análisis y procesamiento estadístico (Hernández *et al.*, 2006).



### **3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Se aplicó el método hipotético – deductivo, porque se parte de premisas para hacer posible la formulación de hipótesis que se verificaron estadísticamente (Hernández *et al.*, 2006).

### **3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación ha sido descriptiva puesto que definió y desarrolló las variables planteadas y sus respectivas dimensiones y características, y además ha sido correlacional porque vinculó dichas variables explicando su grado de relación.

Se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, “es aquel que se realiza sin la manipulación deliberada de variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (Hernández, 2014, p. 152).

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS**

#### **3.5.1 Técnicas**

La técnica aplicada para la presente investigación es la siguiente:

##### **a) Encuesta**

Consiste en “recoger información utilizando un cuestionario a los participantes de la investigación” (Hernández *et al.*, 2006, p. 197). Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común crear un cuestionario online y distribuirlo utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, entre otros.



La encuesta sirvió para la recopilación de datos e información de la población objeto de intervención mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información el cual permitirá el análisis estadístico para validación de la hipótesis.

### **3.5.2 Instrumentos de recojo de datos**

#### **a) Cuestionario**

Se utilizó el cuestionario que hizo posible la recopilación de información sobre el fenómeno analizado. Estuvo conformado por ítems orientados a identificar la relación que existe entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores de esta institución en sus diferentes actividades laborales. La validación se realizó mediante el Criterio de Juicio de Expertos.

## **3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

### **3.6.1 Población**

La población de la presente investigación está conformada por 385 servidores judiciales que laboran en diferentes áreas de trabajo de la Corte Superior de Justicia de Puno.

### **3.6.2 Muestra de estudio**

La muestra se seleccionó utilizando el muestreo de tipo probabilístico por lo que se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$



Donde:

n= Muestra

N= Población = 385

Z= 95% de probabilidad

E= 5% error

q= 0.5

p=0.5

Reemplazando se tiene

$$n_0 = \frac{(385) \times (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(385) \times (0,05)^2 + (1,96)^2(0,5) \times (0,5)} = 180,28$$

Entonces calculando la formula, tenemos una muestra de  $180.28 \equiv 180$  trabajadores.

### 3.7 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

El diseño estadístico para la presente investigación fue descriptivo como inferencial; descriptivo mediante la presentación de distribución de frecuencias por medio de tablas de los resultados obtenidos; inferencial se hizo por medio del estadígrafo correlación Rho de Spearman, que se da cuando dos variables son de tipo ordinales que permitió verificar las hipótesis correspondientes, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes pasos:

a) Hipótesis estadística considerada:

**$H_0: R_{xy}=0$**  El grado de correlación es nulo.



**$H_a: R_{xy} \neq 0$**  Existe un determinado grado de correlación.

- b) Parámetro de error asumida:  $\alpha=0.05$
- c) Verificación estadística aplicada:

Se utilizó el coeficiente Rho de Spearman

Y la fórmula del estadístico que se utilizó es la siguiente:

$$r = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

N: Población o muestra

$\Sigma$ =Sumatoria

d: diferencia de rangos X - Y

r: coeficiente de correlación

- d) Regla de decisión

De acuerdo con el estadístico de correlación aplicado, se tomó la decisión según el siguiente cuadro.



**Tabla 1**

*Reglas de decisión para Rho Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Suárez (2012).

- e) Calcular el valor del estadístico

El mencionado cálculo estadístico se efectuó a través de los programas SPSS versión 25 y Excel.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presenta los resultados de la investigación, recopilados mediante la aplicación del cuestionario a 180 servidores judiciales de la Corte Superior de Puno. Nos permiten conocer el trabajo remoto y su relación con la satisfacción laboral en esta Institución. Con respecto a la verificación de las hipótesis, se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

#### 4.1 DIMENSIÓN: USOS DE LA TIC

##### 4.1.1 Resultados para el objetivo específico 1

**Tabla 2**

*Satisfacción Laboral según usos de la TIC de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno*

Uso de las TICs	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		TOTAL	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Tiene buena conexión a internet para desempeñar su trabajo	2	1,1%	124	68,9%	15	8,3%	38	21,1%	1	0,6%	180	100%
Cuenta con los equipos (Laptop, PC) que tengan buen soporte técnico para el trabajo remoto	2	1,1%	105	58,3%	16	8,9%	56	31,1%	1	0,6%	180	100%
Utiliza adecuadamente las aplicaciones móviles para el desempeño eficiente de sus actividades	1	0,6%	54	30%	16	8,9%	107	59,4%	2	1,1%	180	100%
PROMEDIO	2	1%	94	52%	16	9%	67	37%	1	1%	180	100%

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.

En la tabla 2, referente al uso de las Tics, el 68,9 % está en desacuerdo con el indicador 1, el 58,3% está en desacuerdo con el indicador 2, el 59,4% está de acuerdo con el indicador 3, respectivamente. Se observa que el mayor porcentaje promedio de servidores judiciales con un 52% está en desacuerdo referente a la





satisfacción laboral con el uso de las TICs, es decir, los servidores judiciales no están satisfechos con la utilización uso de las TICs porque existe una inestabilidad de conocimiento sobre los nuevos paradigmas, esquemas, métodos y sistema de trabajo lo cual complico las labores de los trabajadores. Además, según indicadores:

Tiene buena conexión a internet para desempeñar su trabajo; los resultados indican que los servidores judiciales en un 68,9% no cuentan con una buena conexión a internet para desempeñar sus laborales, además que la institución no compensa los gastos adicionales como internet, energía eléctrica, telefonía y equipos tecnológicos que requieren para realizar su trabajo.

Cuenta con los equipos (Laptop, PC) que tengan buen soporte técnico para el trabajo remoto; los resultados indican que los servidores judiciales en un 58,3 % no cuentan con equipos de buen soporte técnico para realizar sus labores al mismo tiempo los trabajadores han demostrado su disconformidad porque son ellos que emplean sus propios equipos y herramientas de trabajo, y asumen los gastos por el uso de estos; generando una mayor carga de trabajo o estrés, no hay un entorno óptimo para desempeñar sus funciones.

Utiliza adecuadamente las aplicaciones móviles para el desempeño eficiente de sus actividades; los resultados indican que los servidores judiciales en un 59,4% si utilizan adecuadamente las aplicaciones para el desempeño eficiente de sus actividades. Sin embargo, exteriorizaron que no ha sido fácil acostumbrarse al uso de WhatsApp, Google Meet, Zoom, entre otros aplicativos, necesarios para el trabajo remoto desde el hogar.



En la investigación se determinó que existe una correlación positiva alta significativa entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y la satisfacción Laboral de los servidores de la Corte Superior de Justicia de Puno-2021. Estos resultados son parcialmente similares con los hallazgos encontrados por Cortés *et al.* (2020), en la ciudad de Bogotá, donde se encuentra que los trabajadores implicados en la muestra de estudio tuvieron dificultades con el uso de las TIC y el trabajo remoto, lo que significa que hubo desconocimiento e insatisfacción laboral de parte de los sujetos de la muestra seleccionada.

Los resultados se corresponden con lo mencionado por Sánchez & García (2017), respecto de la satisfacción laboral que implica la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima institucional, la motivación y las condiciones de su entorno laboral. En tal sentido, de acuerdo con Zeballos (2016), el uso de las TIC se relaciona estrechamente con la satisfacción laboral porque significan la herramienta tecnológica esencial que permiten desarrollar el trabajo remoto de acuerdo a las horas programadas y desde distintos contextos espaciales. Por otra parte, en la investigación desarrollada por Molina *et al.* (2021), sobre satisfacción laboral y estrés de trabajadores públicos de Corantioquia, se menciona que el nivel de satisfacción laboral es aceptable, es decir está entre los indicadores medio y alto. Estos resultados son parcialmente similares a los nuestros, en tanto la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Puno, se ubica también dentro de un rango aceptable.

Sin embargo, en los resultados presentados por Buitrago (2020), se afirma que el uso de las TIC posibilita cambiar las relaciones laborales, pero no las condiciones laborales. Estos indicadores son diferentes a nuestros resultados. De la misma forma, en la investigación desarrollada por Edquen (2020), se afirma

que, el trabajo remoto no contribuye con el desempeño laboral de los trabajadores de la fiscalía, lo que produjo la lentitud de los procesos judiciales, en la medida en que no existían los suficientes equipos tecnológicos y el servicio de internet era deficiente. Observamos que estos resultados son parcialmente similares con los hallazgos de nuestra investigación.

Sin embargo, en los resultados presentados por Buitrago (2020), se afirma que el uso de las TIC posibilita cambiar las relaciones laborales, pero no las condiciones laborales. Estos indicadores son diferentes a nuestros resultados. De la misma forma, en la investigación desarrollada por Edquen (2020), se afirma que, el trabajo remoto no contribuye con el desempeño laboral de los trabajadores de la fiscalía, lo que produjo la lentitud de los procesos judiciales, en la medida en que no existían los suficientes equipos tecnológicos y el servicio de internet era deficiente. Observamos que estos resultados son parcialmente similares con los hallazgos de nuestra investigación.

#### 4.1.1.1 Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 3**

*Relación del Uso de las TIC con la Satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	Uso de las TICs	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,762
		Sig. (bilateral)	.	,493
		N	180	180
	Uso de las TICs	Coefficiente de correlación	,762	1,000
		Sig. (bilateral)	,493	.
		N	180	180

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.



Observando la Tabla 3, el parámetro de correlación entre la dimensión y la variable, donde  $r_s = 0,762$ , se muestra una correlación positiva alta entre uso de las TIC y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la C.S.J. de Puno – 2021.

- Con respecto al nivel de significancia corresponde al 5%
- Para el estadístico de verificación se utilizó el Coeficiente de Rho Spearman.
- Dentro de los criterios de decisión se acepta la hipótesis alterna si  $p$  es menor que 0,05 y se acepta la hipótesis nula si  $p$  es mayor que 0,05.
- Se tiene una lectura del  $p$  valor igual a 0,000.
- Dentro de la decisión estadística, el valor de  $p$  es igual a 0,000, entonces es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- En conclusión: existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, porque el Rho Spearman encontrado fue de 0,762, que corresponde a una correlación positiva alta entre la dimensión uso de las TICs y la variable satisfacción laboral, con un nivel de significancia del 5%.

## 4.2 DIMENSIÓN: JORNADA DE TRABAJO

### 4.2.1 Resultados para el objetivo específico 2

**Tabla 4**

*Satisfacción laboral según Jornada de Trabajo de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno*

Jornada de trabajo	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
El horario de trabajo es adecuado y no implica una sobrecarga laboral	12	6,7%	139	77,2%	26	14,4%	2	1,1%	1	0,6%	180	100%
Las reuniones virtuales en su área de trabajo se cumplen de acuerdo al horario programado	11	6,1%	156	86,7%	9	5%	3	1,7%	1	0,6%	180	100%
Existe un control permanente de parte del supervisor responsable	8	4,4%	37	20,6%	114	63,3%	20	11,1%	1	0,6%	180	100%
PROMEDIO	10	6%	111	62%	50	28%	8	5%	1	1%	180	100%

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.

En la Tabla 4, referente a la jornada de trabajo, los resultados indican que 77,2% está en desacuerdo con el indicador 1, el 86,7% está en desacuerdo con el indicador 2, el 63,3% no está de acuerdo, ni en desacuerdo con el indicador 3. Se observa que el mayor porcentaje promedio con un 62% de servidores judiciales está en desacuerdo referente a la jornada de trabajo mostrando insatisfacción, es decir, los horarios no se ajustaron a las labores habituales de trabajo, creando una sobrecarga laboral en el cumplimiento eficiente de sus labores, con respecto a las reuniones virtuales, no se cumplen con los horarios establecidos, así mismo la jornada laboral es demasiada larga, con muchas horas extras o una falta de



equilibrio entre el trabajo y la vida personal, El agotamiento y la falta de tiempo para descansar y dedicarse a actividades personales pueden afectar negativamente su satisfacción laboral como también la carga de trabajo es demasiado alta, es posible que los empleados se sientan abrumados y estresados. Esto puede resultar en una falta de satisfacción laboral, ya que no tienen suficiente tiempo o recursos para completar sus tareas de manera efectiva; además según indicadores:

El horario de trabajo es adecuado y no implica una sobrecarga laboral; los resultados indican que los servidores judiciales en un 77,2% dieron a conocer que el horario no es adecuado lo cual implica una sobre carga laboral, es decir, los horarios no se ajustaron a las labores habituales de trabajo creando una sobrecarga laboral.

Las reuniones virtuales en su área de trabajo se cumplen de acuerdo al horario programado; los resultados indican que los servidores judiciales en un 86,7 dieron a conocer que las reuniones virtuales no cumplen con los horarios establecidos, además que estas reuniones generalmente se programan fuera del horario laboral por el cual han mostrado su disconformidad.

Existe un control permanente de parte del supervisor responsable; los resultados indican que los servidores judiciales en un 63.3% dieron a conocer que, si existe un control, pero no de manera permanente es decir el responsable coordina y supervisa las labores de los trabajadores, pero cada uno cumple sus metas de trabajo.

En nuestra investigación encontramos que existe una relación significativa entre la jornada de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno-2022. Este resultado es diferente con los



hallazgos encontrados en la investigación de González (2021), en la cual se afirma que, con el trabajo remoto se optimiza el tiempo, el espacio y se favorecen las relaciones dentro del entorno familiar. Observamos que existe una similitud significativa con los resultados encontrados por Molina *et al.* (2021), en cuya investigación se menciona que el trabajo remoto estimula y motiva el nivel de satisfacción laboral en los servidores público. Asimismo, hay una similitud parcial con lo afirmado por Buitrago (2020), en su investigación sobre teletrabajo, en la cual afirma que es una opción que optimiza y nos brinda grandes oportunidades de cambio en el entorno laboral. Con respecto a los fundamentos teóricos, asumimos que, sobre la dimensión intrínseca, citado en Osorio (2016), afirma que esta satisfacción se forma en el interior de una persona, se manifiesta mediante un deseo de superación personal, con una voluntad de crecer y aprender, orientada a hacia una satisfacción de hacer bien las cosas dentro de un ambiente de trabajo. Definitivamente nuestros resultados tienen una relación notable con este planteamiento.

Por otra parte, en cuanto a la satisfacción extrínseca, Ruiz (2009), menciona que se vinculan con las características laborales, las capacidades y habilidades del trabajador, su personalidad y la satisfacción laboral propiamente dicha en relación directa con los niveles de afectividad negativa y afectividad positiva. En ambos casos los trabajadores tienen cierta inclinación a experimentar un determinado nivel de satisfacción laboral, pero presentan diversos niveles de percepción con respecto a la motivación, el reconocimiento de su desempeño y el clima institucional.

#### 4.2.1.1 Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 5**

*Relación de la Jornada de Trabajo con la Satisfacción laboral*

			<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Jornada de trabajo</b>
Rho de Spearman	Jornada de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,740
		Sig. (bilateral)	.	,763
		N	180	180
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,740	1,000
		Sig. (bilateral)	,763	.
		N	180	180

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.

Observando en la Tabla 5, el parámetro de correlación entre la dimensión y la variable, donde  $r_s = 0,740$ , se muestra a una correlación positiva alta entre la jornada de trabajo y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la C.S.J. de Puno - 2021.

- Con respecto al nivel de significancia corresponde al 5%
- Para el estadístico de verificación se utilizó el Coeficiente de Rho Spearman.
- Dentro de los criterios de decisión se acepta la hipótesis alterna si  $p$  es menor que 0,05 y se acepta la hipótesis nula si  $p$  es mayor que 0,05.
- Se tiene una lectura del  $p$  valor igual a 0,000.



- Dentro de la decisión estadística, el valor de  $p$  es igual a 0,000, entonces es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 4.3 DIMENSIÓN: FACTORES DISTRACTORES

#### 4.3.1 Resultados para el objetivo específico 3

Tabla Identificar la relación de los factores distractores del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno.

**Tabla 6**

*Satisfacción laboral según de Factores Distractores de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno*

Factores distractores	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Considero que las tareas laborales del hogar dificultan la realización de un trabajo remoto eficiente	3	1,7%	15	8,3%	21	11,7%	140	77,8%	1	0,6%	180	100%
Por lo general, el trabajo remoto implica la generación de estrés personal, ansiedad y fatiga laboral.	1	0,6%	27	15%	44	24,4%	103	57,2%	5	2,8%	180	100%
PROMEDIO	2	1%	21	12%	33	18%	121	67%	3	2%		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.

En la Tabla 6, referente a los factores distractores, los resultados indican que el 77,8% está de acuerdo con el indicador 1, el 57,2% está de acuerdo con el indicador 2. Se observa que el mayor porcentaje promedio con un 67% de servidores judiciales está de acuerdo, referente a los factores distractores, es decir, los factores distractores influyen en el jornada laboral del trabajo remoto, el ambiente del hogar no es un lugar adecuado para realizar el trabajo, por sus



mismas características de confort y comodidad para descansar, donde se comparte con la familia, con las actividades domésticas, además de los problemas familiares que influyen en el estado emocional del servidor judicial, generando ansiedad, estrés y fatiga laboral al tener que compartir el hogar con el trabajo. Además, los factores distractores en su entorno de trabajo esto puede deberse a que los empleados experimentan interrupciones frecuentes o distracciones en su entorno de trabajo, como ruido excesivo, reuniones no productivas o interacciones constantes con colegas, esto puede afectar negativamente su capacidad de concentración y desempeño. La falta de concentración y la dificultad para completar tareas importantes generan insatisfacción laboral; además según indicadores:

Considero que las tareas laborales del hogar dificultan la realización de un trabajo remoto eficiente, los resultados indican que los servidores judiciales en un 77,8% consideran que las labores del hogar si dificultan la realización del trabajo remoto porque al realizar sus labores en el hogar estos deben asumir las responsabilidades propias (atención de los hijos, compartir las tareas domésticas con los demás miembros de la familia gestionar el uso de las herramientas tecnológicas para evitar interrupciones y conflictos, etc.)

Por lo general, el trabajo remoto implica la generación de estrés personal, ansiedad y fatiga laboral, los resultados indican que los servidores judiciales en un 57,2% consideran que el trabajo remoto si genera estrés personal, ansiedad y fatiga laboral ya que el uso excesivo del internet y aparatos tecnológicos tales como la computadora y el celular mediante los cuales se responden constantes llamadas y correos electrónicos, y se realizan videoconferencias generan sobrecarga y estrés en los trabajadores.



En este aspecto, podemos considerar los resultados encontrados en la investigación de Cortés *et al.* (2020), en la cual se indica que en el entorno laboral existen tensiones que implican distractores como las actividades familiares, las propias demandas laborales y la interrupción de esta, además de la presión laboral. Como vemos, son hallazgos muy similares a los encontrados en nuestra investigación respecto de los distractores laborales que se relacionan con el trabajo remoto y el nivel de satisfacción laboral. En ese orden de ideas, tenemos los resultados de Soto, donde se encuentra una gran similitud con respecto a lo encontrado en nuestra investigación, por cuanto existe una relación significativa entre el trabajo remoto y los niveles de satisfacción laboral. Al respecto, Thorner (2020), menciona que el trabajo remoto implica la utilización de objetivos electrónicos y tecnológicos que permitan ejecutar las labores desde diferentes ambientes, con responsabilidad, eficiencia y eficacia, en estrecha vinculación con la jornada de trabajo. Como los casos anteriores observamos que hay una relación entre los resultados de nuestro estudio con lo referido por el autor mencionado. Caman (2020), considera que, en el trabajo remoto predomina el uso de las TIC, siempre que no exista la utilización excesiva de los mismos que podrían considerarse como factores distractores, que tendrían efectos negativos sobre la satisfacción laboral.

#### 4.3.1.1 Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3

**Tabla 6**

*Relación de los Factores Distractores con la Satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	Factores Distractores	
Rho de Spearman	Factores distractores	1,000	,610	
		Sig. (bilateral)	.	,484
		N	180	180
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,610	1,000
		Sig. (bilateral)	,484	.
		N	180	180

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.

Observando en la Tabla 7, el parámetro de correlación entre la dimensión y la variable, donde  $r_s = 0,610$  se muestra a una correlación positiva moderada entre los factores distractores y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la C.S.J. de Puno - 2021.

- Con respecto al nivel de significancia corresponde al 5%
- Para el estadístico de verificación se utilizó el Coeficiente de Rho Spearman.
- Dentro de los criterios de decisión se acepta la hipótesis alterna si  $p$  es menor que 0,05 y se acepta la hipótesis nula si  $p$  es mayor que 0,05.
- Se tiene una lectura del  $p$  valor igual a 0,000.

- Dentro de la decisión estadística, el valor de  $p$  es igual a 0,000, entonces es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- En conclusión: existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, porque el Rho Spearman encontrado fue de 0,610, que corresponde a una correlación positiva moderada entre la dimensión factores distractores y la variable satisfacción laboral, con un nivel de significancia del 5%.

#### 4.4 DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EXTRINSECA

**Tabla 8**

*Satisfacción laboral según Satisfacción Extrinseca de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno*

Satisfacción extrínseca	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
El entorno laboral es óptimo para desempeñar las funciones asignadas	1	0,6%	18	10%	152	84,4%	8	4,4%	1	0,6%	180	100%
El clima institucional es óptimo y motivador	3	1,7%	54	30%	117	65%	5	2,8%	1	0,6%	180	100%
La institución compensa su eficiencia con incentivos económicos	12	6,7%	161	89,4%	5	2,8%	1	0,6%	1	0,6%	180	100%
La institución reconoce sus horas extras laboradas	23	12,8%	145	80,6%	9	5%	2	1,1%	1	0,6%	180	100%
PROMEDIO	10	5%	94	53%	71	39%	4	2%	1	1%	180	100%

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.



En la Tabla 8, referente a la satisfacción extrínseca, los resultados indican que, el 84,4% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el indicador 1, el 65% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el indicador 2, el 89,4% está en desacuerdo con el indicador 3, el 80,6% está en desacuerdo con el indicador 4. Se observa que el mayor porcentaje promedio con un 53% de servidores judiciales está en desacuerdo referente a la satisfacción extrínseca, es decir, no hay un entorno óptimo para desempeñar sus funciones, no se genera un clima institucional óptimo y motivador, no existen incentivos económicos suficientes, ni existe un reconocimiento a las labores extras; además según indicadores:

El entorno laboral es óptimo para desempeñar las funciones asignadas, los resultados demuestran que los servidores judiciales en un 84,4% no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir tienen una percepción neutral, sin embargo, es importante optimizar el entorno laboral de los trabajadores para que tengan un óptimo desempeño laboral, por ello es importante promover un ambiente laboral favorable, reconocer el logro de los trabajadores generando mayor satisfacción laboral en los servidores judiciales.

El clima institucional es óptimo y motivador, los resultados indican que los servidores judiciales en un 65% no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, tienen una percepción imparcial, sin embargo, dieron a conocer que no siempre se realiza el trabajo en equipo, por falta de empatía y compañerismo ya que no cuentan con el apoyo mutuo o cooperativo de sus compañeros por tanto no se encuentran satisfechos laboralmente.

La institución compensa su eficiencia con incentivos económicos, los resultados demuestran que los servidores judiciales en un 89,4% se encuentran en desacuerdo, es decir, la institución no compensa su eficiencia con incentivos económicos, sin embargo,

es importante motivar a los trabajadores para contribuir al desarrollo de la institución brindando a los servidores judiciales una compensación por el éxito y logro de los objetivos.

La institución reconoce horas extras laborales, los resultados demuestran que los servidores judiciales en un 80,6% están en desacuerdo, es decir los trabajadores indican que la institución no reconoce las horas extras laborales el cual genera una insatisfacción laboral.

#### 4.5 DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA

**Tabla 9**

*Satisfacción laboral según Satisfacción Intrínseca de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno*

Satisfacción intrínseca	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%	F1	%
Su desempeño laboral es reconocido por la institución	20	11,1%	122	67,8%	36	20%	1	0,6%	1	0,6%	180	100%
La institución reconoce la eficiencia de su desempeño otorgándole becas de actualización	18	10%	132	73,3%	28	15,6%	1	0,6%	1	0,6%	180	100%
La institución apoya a su desarrollo profesional	5	2,8%	54	30%	111	61,7%	9	5%	1	0,6%	180	100%
La Institución implementa talleres de actualización de acuerdo a sus funciones	2	1,1%	29	16,1%	124	68,9%	24	13,3%	1	0,6%	180	100%
PROMEDIO	11	6%	84	47%	75	42%	9	5%	1	1%	180	100%

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo.

En la tabla 9, referente a la satisfacción intrínseca, los resultados indican que el 67,8% está en desacuerdo con el indicador 1, el 73,3% está en desacuerdo con el indicador 2, el 61,7% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el indicador 3, el 68,9% está ni de

acuerdo, ni en desacuerdo con el indicador 4. Se observa que el mayor porcentaje promedio con un 47% de servidores judiciales está en desacuerdo referente a la satisfacción intrínseca, es decir, no hay un reconocimiento individual del desempeño laboral, ni el reconocimiento con becas, ni apoyo al desarrollo profesional, finalmente, no son suficientes los talleres de actualización de acuerdo con las funciones que desempeñan.

#### 4.6 RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL E HIPÓTESIS GENERAL

**Objetivo general:** Determinar la relación del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021.

**Hipótesis general:** El trabajo remoto tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021.

**Tabla 10**

*Relación del Trabajo Remoto con la Satisfacción Laboral*

			<b>Variable trabajo remoto</b>	<b>Variable satisfacción laboral</b>
Rho de Spearman	Variable Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,668
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	180	180
	Variable Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,668	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

*Nota:* Evaluación a servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia - Puno, 2021.





Observando en la Tabla 10, el parámetro de correlación entre ambas variables, donde  $r_s = 0,668$ , se muestra una correlación positiva moderada entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la C.S.J. de Puno - 2021.

- Con respecto al nivel de significancia corresponde al 5%
- Para el estadístico de verificación se utilizó el Coeficiente de Rho Spearman.
- Dentro de los criterios de decisión se acepta la hipótesis alterna si  $p$  es menor que 0,05 y se acepta la hipótesis nula si  $p$  es mayor que 0,05.
- Se tiene una lectura del  $p$  valor igual a 0,000.
- Dentro de la decisión estadística, el valor de  $p$  es igual a 0,000, entonces es menor que 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- En conclusión: existe una correlación positiva entre ambas variables, porque el Rho Spearman encontrado fue de 0,668, que corresponde a una correlación positiva moderada entre la variable trabajo remoto y la variable satisfacción laboral, con un nivel de significancia del 5%.

Existe una correlación positiva entre ambas variables, porque el Rho Spearman encontrado fue de 0,668, que corresponde a una correlación positiva moderada entre la variable trabajo remoto y la variable satisfacción laboral, con un nivel de significancia, es decir, cuando el trabajo remoto es adecuado y eficiente, entonces existe mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores mencionados.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una correlación positiva, entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno – 2021, en tanto,  $r_s$  es igual a 0,668, lo cual muestra una correlación positiva moderada entre las variables mencionadas. Es decir, cuando el trabajo remoto es adecuado, entonces existe mayor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores mencionados.

**SEGUNDA:** El uso de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno, en tanto  $r_s$  es igual a 0,762, lo que indica que hay una correlación positiva alta. En otros términos, si el uso de las TICs en el trabajo remoto es óptimo, entonces la satisfacción laboral en los servidores judiciales mencionados es alta.

**TERCERA:** La jornada del trabajo remoto tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno, porque se encuentra una correlación de 0,740, que implica una correlación positiva alta. En otras palabras, podemos afirmar que, si la jornada de trabajo se ajusta a las necesidades e interés del servidor judicial, entonces la satisfacción laboral es alta.

**CUARTA:** Los factores distractores del trabajo remoto tienen una relación directa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno. en este caso, encontramos que,  $r_s$  es igual a 0.610, que implica una correlación positiva moderada entre los factores distractores y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2021. Es decir, los factores distractores tienen una fuerte influencia en la satisfacción laboral de los servidores



judiciales mencionados, por cuanto si estos factores son controlados con eficiencia por el servidor judicial, entonces la satisfacción laboral es aceptable.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Puno, implementar talleres como: manejo de reuniones no presenciales “instrucciones de participación y cuestiones técnicas”, actualización de técnicas y herramientas de trabajo remoto, mejores prácticas en el trabajo remoto “motivación y liderazgo en equipo”, con el fin de lograr sus niveles de eficiencia y eficacia por parte de los servidores judiciales, de manera que incida significativamente en la satisfacción laboral de los mismos.

**SEGUNDA:** Se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Puno implementar talleres de capacitación o actualización sobre herramientas de videoconferencia online (Google Meet, Zoom, Webex) y conocimiento en herramientas de Microsoft (Word, Excel, Power Point), con el fin de que los servidores judiciales gestionen con eficiencia y eficacia el manejo de las TIC, lo cual implicará un nivel de satisfacción laboral significativo.

**TERCERA:** Se recomienda las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Puno, hacer cumplir estrictamente la jornada laboral que corresponde al trabajo remoto, identificándose institucionalmente con el alcance de las metas programadas, lo que tendrá una influencia positiva en la satisfacción laboral de los mencionados servidores judiciales. Asimismo, se recomienda a los responsables del control interno de esta institución supervisar y monitorear permanentemente el cumplimiento de la jornada laboral.

**CUARTA:** Se recomienda a los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno, aplicar el autocontrol para evitar los factores distractores que pudieran influir en su desempeño laboral, de manera que, no tenga un impacto negativo en su satisfacción laboral. Asimismo, se recomienda a las autoridades de la Corte Superior de Justicia de



Puno, realizar cursos de motivación, de capacidad de adaptación y convicción, organización y disciplina.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Buitrago, D. M. (2020). Teletrabajo: Una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*, *XI* (1), 1-2. doi: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7401729>
- Camán, K. (2020). El derecho a la desconexión digital fuera del ámbito laboral, a propósito de la implementación del trabajo remoto. *Revista Actualidad Laboral*.
- Chiang, M. M. (2005). Adaptación y ampliación de un instrumento para medir clima organizacional, satisfacción laboral y autoeficacia en grupos de trabajo. *Estudios Sociales*, 11.134.
- Chiang, M., Martín, R. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Consejo de Ministros del Perú. (2020, 11 de marzo). *Decreto Supremo N° 008-2020-SA*. doi: Diario el Peruano
- Consejo del Poder Judicial de la República Dominicana. (2012). *Reglamento de control administrativo interno del poder judicial*. Obtenido de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_reptom\\_regla1.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_reptom_regla1.pdf)
- Cortés, G., Henao, N. & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]*. Repositorio Institucional PUJ. doi: <http://hdl.handle.net/10554/52814>
- Decreto de Urgencia N° 115-2021. (30 de diciembre de 2021). *El Peruano*. Obtenido de: Amplían vigencia del trabajo remoto hasta el 31 de diciembre del 2022: <https://elperuano.pe/noticia/136417-amplian-vigencia-del-trabajo-remoto-hasta->





*Pontificia Universidad Católica del Perú*. Repositorio Institucional PUCP.  
doi:<http://hdl.handle.net/20.500.12404/20708>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Obtenido de:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA\\_PARA\\_LA\\_APLICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_REMOTO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf)

Molina, J. C., Silva, M. & Gallego, J. A. (2021). *Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por Covid-19 [Tesis de especialización, Universidad ECCI]*. Repositorio Institucional ECCI.  
doi:<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1029>

MTPE. (2009). Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana. *Boletín de Economía Laboral* (39).  
doi:[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)

MTPE. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Obtenido de: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA\\_PARA\\_LA\\_APLICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_REMOTO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf)

Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Observatorio de la OIT (3a Edición): El COVID-19 y el mundo del trabajo*. Obtenido de: OIT:  
[https://edmsp1.ilo.org/KSP/es/Details?dn=EDMSP1\\_259229](https://edmsp1.ilo.org/KSP/es/Details?dn=EDMSP1_259229)





- Osorio, M. (2016). El impacto de la remuneración en la gestión de recursos. *Boletín de Estudios Económicos*, XXXIII(2), 85-118.  
doi:<https://search.proquest.com/docview/1785964229?accountid=43860>
- Ruíz, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán [Tesis de pregrado, Universidad de Bío-Bío]*. Repositorio Institucional UBB.
- Sampieri, D. R. (2018). *Metodología de investigación*. México: Mc Graw Gill.
- Sánchez, M. G. & García, L. E. (2017). Satisfacción Laboral en el entornos de trabajo: una exploración cualitativa para su estudio. *Revistas UTP*, XXII(2), 161-166.
- Soto, V. A. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la corte superior de justicia de Lima, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional USS.  
doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7512>
- Thorner, V. (2020). *Desde la distancia: Una guía práctica para el liderazgo remoto*. Amazon. doi:<https://valentinathoerner.com/from-a-distance-book-remote-leadership/>
- Ucha, F. (2010). *Satisfacción*. Obtenido de: Definición ABC:  
<https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>
- Ucha, F. (2012). *Satisfacción laboral*. Obtenido de: Definición ABC:  
<https://definicionabc.com/satisfaccion-laboral/>
- Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación Período 2015*



*[Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP. doi:<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2981>*

Yamamoto, J. (2012). *El índice chamba 1: Manual de aplicación. PUCP, Investigación y Mejoramiento.*

Zelada, V. P. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [Tesis de especialidad, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNAP. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12672/13380>*

Zevallos, J. (2016). *Uso de las tecnologías de información y comunicación en la práctica docente y alumnos del nivel secundario en la Institución Educativa San Lorenzo Conchamarca Ambo - Huánuco, 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/209>.*



## ANEXOS



## Anexo 1. Cuestionario

### Cuestionario sobre “Trabajo remoto y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2021”

Estimado Trabajador:

El presente cuestionario está dirigido a recoger información relevante sobre la investigación mencionada en el título. Agradezco su participación que me permitirá desarrollar mi estudio con rigor y objetividad.

Instrucciones: Marque con X la alternativa que considere pertinente.

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

VARIABLE – TRABAJO REMOTO						
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 1: Uso de las TIC</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Tiene buena conexión a internet para desempeñar su trabajo					
<b>2</b>	Cuenta con los equipos (Laptop, PC) que tengan buen soporte técnico para el trabajo remoto					
<b>3</b>	Utiliza adecuadamente las aplicaciones móviles para el desempeño eficiente de sus actividades					
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Jornada de Trabajo</b>	1	2	3	4	5
<b>4</b>	El horario de trabajo es adecuado y no implica una sobrecarga laboral					
<b>5</b>	Las reuniones virtuales en su área de trabajo se cumplen de acuerdo al horario programado					
<b>6</b>	Existe un control permanente de parte del supervisor responsable					



N°	<b>Dimensión 3: Factores Distractores</b>	1	2	3	4	5
7	Considero que las tareas laborales del hogar dificultan la realización de un trabajo remoto eficiente					
8	Por lo general, el trabajo remoto implica la generación de estrés personal, ansiedad y fatiga laboral.					

<b>VARIABLE – SATISFACCION LABORAL</b>						
N°	<b>Dimensión 1: Satisfacción Extrínseca</b>	1	2	3	4	5
1	El entorno laboral es óptimo para desempeñar las funciones asignadas					
2	El clima institucional es óptimo y motivador					
3	La institución compensa su eficiencia con incentivos económicos					
4	La institución reconoce sus horas extras laboradas					
N°	<b>Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca</b>	1	2	3	4	5
5	Su desempeño laboral es reconocido por la institución					
6	La institución reconoce la eficiencia de su desempeño otorgándole becas de actualización					
7	La institución apoya a su desarrollo profesional					
8	La Institución implementa talleres de actualización de acuerdo a sus funciones					

Anexo 2. Cuadro

TRABAJO REMOTO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO - 2021						
Problemas	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología Estadística
<p><b>Problema General</b> ¿En qué medida se relaciona el trabajo remoto y la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno - 2021?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El trabajo remoto tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno - 2021</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno - 2021</p>	<p><b>TRABAJO REMOTO</b></p>	<p>Uso de las TIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conectividad</li> <li>▪ Equipos (Laptop, PC) y Soporte técnico</li> <li>▪ Aplicaciones móviles</li> </ul>	<p><b>TIPO</b> Descriptivo Correlacional <b>DISEÑO</b> No experimental, transversal <b>METODO</b> Cuantitativo, hipotético-deductivo <b>POBLACION</b> 385 <b>MUESTRA</b></p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación del uso de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto, con la satisfacción laboral de los servidores</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> La utilización de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto tiene una relación considerablemente</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación del uso de las tecnologías de información y comunicación en el trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores</p>		<p>Jornada de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sobre carga de horario laboral</li> <li>▪ Reuniones virtuales</li> <li>▪ Control del supervisor</li> </ul>	
				<p>Factores distractores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tareas laborales del hogar</li> <li>▪ Ansiedad, estrés y cansancio</li> </ul>	

<p>judiciales de la corte superior de justicia de Puno?</p>	<p>¿Cuál es la relación de la jornada de trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno?</p>	<p>¿Cuál es la relación de los factores distractores del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno?</p>	<p>judiciales de la corte superior de justicia de Puno.  Establecer la relación de la jornada de trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno.  Identificar la relación de los factores distractores del trabajo remoto con la satisfacción laboral de los servidores judiciales de la corte superior de justicia de Puno.</p>	<p><b>SATISFACCION LABORAL</b></p>	<p>Satisfacción Extrínseca</p>	<p>Satisfacción intrínseca</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buenas condiciones laborales</li> <li>▪ Beneficios económicos y sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento personal</li> <li>▪ Desarrollo laboral y profesional</li> </ul>	<p>Probabilístico. 180</p> <p><b>TECNICAS</b> Encuestas</p> <p><b>Descriptiva</b> Tablas y figuras de frecuencias</p> <p><b>Inferencial</b> Rho Spearman</p>



<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRAÓN Y MUESTREO</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<b>Nivel de Alcance</b> Correlacional descriptivo	<b>Población</b> 385 <b>Muestra de Estudios</b> 180	<b>Técnicas</b> Encuesta
<b>Diseño de Investigación</b> No experimental	<b>Tipo de Muestreo</b> Probabilístico	<b>Instrumento</b> Escala de Likert





**Anexo 3. Validación de instrumento**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Informe de juicio de experto sobre instrumento de investigación**

**3.1. Datos generales:**

**Apellidos y nombres del experto:** DUEÑAS ZUÑIGA, HUGUETTE FORTUNATA

**Grado académico:** DOCTORIS SCIENTIA

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

**Cargo que desempeña:** DOCENTE

**Instrumento motivo de evaluación:** SATISFACCION LABORAL

**Autor del instrumento:** NOEMI ROXANA UCHAMACO APAZA

**Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)**

<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades					<b>X</b>
Objetividad	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operaciones					<b>X</b>
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				<b>X</b>	
Organización	Los ítems traducen originalidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación					<b>X</b>



Suficiencia	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					<b>X</b>
Intencionalidad	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a clima organizacional					<b>X</b>
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					<b>X</b>
Coherencia	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					<b>X</b>
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					<b>X</b>
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					<b>X</b>
	Subtotal				<b>4</b>	<b>45</b>
	Total					<b>49</b>

- I. Opinión de aplicabilidad:** las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que procede su aplicación.
- II. Promedio de la valoración:** 49 (excelente)

**Lugar y fecha:** Puno, 21 de diciembre del 2022

Firmado digitalmente por DUEÑAS ZUÑIGA Huguette  
Fortunata FAU 20145496170 soft



Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 21.12.2022  
22:51:28 -05:00

.....



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo NOEMI ROXANA UCHAMACO APAZA  
identificado con DNI 73451296 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
“TRABAJO REMOTO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES JUDICIALES  
DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO – 2021”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 14 de Junio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo NOEMI ROXANA UCHAMACO APAZA identificado con DNI 73451206 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“TRABAJO REMOTO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS SERVIDORES JUDICIALES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUNO – 2021”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.


En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 14 de Junio del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella