

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR
2019**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

ANGIE SUSAN RUBIO SUERO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2019

Dios por darnos la vida, buena la salud, y darnos la fortaleza para poder lograr nuestros objetivos.

A mis padres por inculcarme valores y enseñarme a luchar palmo a palmo para que mis objetivos profesionales y personales se cumplan.

A mi hija por impulsarme y motivarme a nunca dejar de luchar, y poder llegar a ser un ejemplo a seguir.

Y a cada uno de mis compañeros de trabajo por apoyarme y ayudarme a poder lograr cumplir una de mis metas con esta elaboración de mi Tesis.

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores de esta honorable casa de estudios, quienes con su enseñanza y dedicación no ayudan a que seamos mejores profesionales, y un agradecimiento especial a mi asesor profesor Mag. Gustavo Zorrilla Jurado, y a mi asesor estadístico el Ing. Antonio Bravo Quiroz, por su inmenso apoyo para que la presente tesis se haya realizado.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se realiza sobre la base de la investigación y análisis de estudios, teorías y bibliografías relacionadas con la satisfacción laboral. Acerca de este tema existen varios enfoques y perspectivas, sin embargo todas concluyen en que un trabajador que no se siente satisfecho con su trabajo, no rinde al máximo de sus capacidades y se refleja en poca productividad y disminución en la calidad de sus labores. En ese sentido, se analizaron conceptos de las variables y sus dimensiones; también se consideraron las teorías basadas en la “jerarquía de las necesidades” de A. Maslow; y basada en las “necesidades de higiene y necesidades motivadoras” de Herzberg; estudios de la satisfacción e interés con el trabajo.

En el primer capítulo se describe brevemente la realidad problemática, luego se plantea el problema principal y los problemas secundarios, el objetivo general y objetivos específicos, seguido se delimita la investigación, se expone la delimitación e importancia del mismo y las limitaciones que se encontró para su desarrollo.

En el segundo capítulo se presenta los antecedentes nacionales e internacionales; se precisan el marco teórico legal y conceptual.

El tercer capítulo se anota la hipótesis general y las hipótesis específicas.

El cuarto capítulo se toca el aspecto metodológico que comprende la población y la muestra que se obtiene mediante la encuesta que se realizó a los trabajadores elegidos de manera aleatoria para que nos brinden una información confiable.

En el quinto capítulo describiremos los resultados obtenidos producto de la recolección de datos, que nos permiten describir las tablas y gráficos estadísticos; y así mismo, nos permite describir las conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes con respecto al tema.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del problema	4
1.1.1. Problema Principal	4
1.1.2. Problemas Secundarios	4
1.2. Objetivos, General y Específicos	4
1.2.1. Objetivo General	4
1.2.2. Objetivos Específicos	4
1.3. Justificación o importancia del estudio	5
1.4. Alcance y limitaciones	6
1.4.1. Alcances	6
1.4.2. Limitaciones	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teórico-científicas.....	15
2.2.1. Satisfacción Laboral	15
2.2.1.1. Factores que influyen en la satisfacción laboral.....	16
2.2.1.2. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral	17
2.2.1.2.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.....	17
2.2.1.2.2. Teoría de los dos factores de Herzberg	18
2.2.1.3. Dimensiones de Satisfacción Laboral	19
2.2.1.3.1. Actitudes.....	19
2.2.1.3.2. Condiciones de trabajo	21
2.2.1.3.3. Ambiente Laboral.....	22
2.2.2. La productividad	24

2.2.2.1.	Importancia de la productividad.....	25
2.2.2.2.	Beneficios de la productividad.....	25
2.2.2.3.	Evaluación de la productividad en el sector público y estatal.....	26
2.2.2.4.	Incremento de productividad en la administración pública	27
2.2.2.5.	Evaluación por competencias en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur	28
2.2.2.6.	Dimensiones de la Productividad	29
2.2.2.6.1.	Desempeño	29
2.2.2.6.2.	Eficacia.....	32
2.2.2.6.3.	Calidad	33
2.3.	Definición de términos básicos	34
CAPÍTULO III.....		36
HIPÓTESIS Y VARIABLES		36
3.1.	Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	36
3.2.	Variables o Unidades de análisis.....	36
3.3.	Matriz lógica de consistencia	37
CAPÍTULO IV		38
MÉTODO		38
4.1.	Tipo y Método de investigación.....	38
4.2.	Diseño específico de investigación	39
4.3.	Población, Muestra o participante	39
4.4.	Instrumentos de recogida de datos	41
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
4.6.	Procedimiento para la ejecución del estudio	42
CAPÍTULO V		44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		44
5.1.	Datos Cuantitativos	44
5.2.	Análisis de resultados.....	80
5.3.	Discusión de resultados	86
CAPÍTULO VI		88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		88
6.1.	Conclusiones	88
6.2.	Recomendaciones.....	89
REFERENCIAS.....		90
APÉNDICE.....		93

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Diferencia de beneficios por tipo de contrato	2
Tabla N° 2: Teoría de los dos factores de Herzberg	19
Tabla N° 3: Distribución de la población de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur	39
Tabla N° 4: Distribución de la muestra	41
Tabla N° 5: Análisis de la pregunta N° 1 Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	45
Tabla N° 6: Análisis de la pregunta N° 2 Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo.....	46
Tabla N° 7: Análisis de la pregunta N° 3 Las tareas que desempeño tienen significancia en mi vida y la de mi familia.	47
Tabla N° 8: Análisis de la pregunta N° 4 Los valores de la institución están acordes a los míos.....	48
Tabla N° 9: Análisis de la pregunta N° 5 La relación con mis compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.	49
Tabla N° 10: Análisis de la pregunta N° 6Ante los cambios me comprometo y participo activamente en éstos.	50
Tabla N° 11: Análisis de la pregunta N° 7 Mi área dispone de recursos tecnológicos que facilitan mi trabajo.	51
Tabla N° 12: Análisis de la pregunta N° 8 Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en esta institución son adecuadas.....	52
Tabla N° 13: Análisis de la pregunta N° 9 Recibo la motivación necesaria para realizar mi trabajo.....	53
Tabla N° 14: Análisis de la pregunta N° 10Soy motivado a participar en actividades programadas.....	54
Tabla N° 15: Análisis de la pregunta N° 11 La remuneración es considerada atractiva en esta institución.....	55
Tabla N° 16: Análisis de la pregunta N° 12 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.....	56
Tabla N° 17: Análisis de la pregunta N° 13 Es satisfactoria la relación con mi jefe.	57
Tabla N° 18: Análisis de la pregunta N° 14 Mi jefe directo crea una atmósfera de confianza en mi área de trabajo.....	58
Tabla N° 19: Análisis de la pregunta N° 15 Mis jefes inmediatos reconocen mi labor, y eso me motiva a mejorar en mi desempeño.	59
Tabla N° 20: Análisis de la pregunta N° 16 Recibo incentivos cuando he cumplido las metas establecidas.	60
Tabla N° 21: Análisis de la pregunta N° 17 La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y solidaria.	61

Tabla N° 22: Análisis de la pregunta N° 18 Respeto las normas de convivencia establecidas por la institución.	62
Tabla N° 23: Análisis de la pregunta N° 19 Participo con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	63
Tabla N° 24: Análisis de la pregunta N° 20 Efectúo aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a mi área de trabajo.	64
Tabla N° 25: Análisis de la pregunta N° 21 Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de mi trabajo.	65
Tabla N° 26: Análisis de la pregunta N° 22 Me preocupo por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a mí trabajo.	66
Tabla N° 27: Análisis de la pregunta N° 23 Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de las metas institucionales.	67
Tabla N° 28: Análisis de la pregunta N° 24 Los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto.	68
Tabla N° 29: Análisis de la pregunta N° 25 Demuestro mis competencias en la realización de tareas y actividades propuestas.	69
Tabla N° 30: Análisis de la pregunta N° 26 Siento un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.	70
Tabla N° 31: Análisis de la pregunta N° 27 Tengo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	71
Tabla N° 32: Análisis de la pregunta N° 28 Aplico mis capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	72
Tabla N° 33: Análisis de la pregunta N° 29 Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.	73
Tabla N° 34: Análisis de la pregunta N° 30 Demuestro mis conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar mis labores.	74
Tabla N° 35: Análisis de la pregunta N° 31 Demuestro ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por esta institución.	75
Tabla N° 36: Análisis de la pregunta N° 32 Demuestro tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.	76
Tabla N° 37: Análisis de la pregunta N° 33 La institución me incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras.	77
Tabla N° 38: Análisis de la pregunta N° 34 Consulto e investigo manuales que tengan relación con mi trabajo.	78
Tabla N° 39: Análisis de la pregunta N° 35 Considero que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.	79
Tabla N° 40: Análisis de la pregunta N° 36 La institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores.	80
Tabla N° 41: Distribución de contingencia	81

Tabla N° 42: Prueba de la Chi-cuadrado	82
Tabla N° 43: Contraste de Hipótesis	83
Tabla N° 44: Región de aceptación y rechazo de la hipótesis nula	84

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. Factores que fomentan la satisfacción en el trabajo.....	16
Figura N° 2. Jerarquía de necesidades de Maslow	18
Figura N° 3. Factores que influyen en el ambiente laboral	23
Figura N° 4 – Pregunta N° 1 Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.....	45
Figura N° 5 – Pregunta N° 2 Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo	46
Figura N° 6 – Pregunta N° 3 Las tareas que desempeño tienen significancia en mi vida y la de mi familia.	47
Figura N° 7 – Pregunta N° 4 Los valores de la institución están acordes a los míos.	48
Figura N° 8 – Pregunta N° 5 La relación con mis compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.	49
Figura N° 9 – Pregunta N° 6 Ante los cambios me comprometo y participo activamente en éstos.	50
Figura N° 10 – Pregunta N° 7 Mi área dispone de recursos tecnológicos que facilitan mi trabajo.	51
Figura N° 11 – Pregunta N° 8 Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en esta institución son adecuadas.	52
Figura N° 12 – Pregunta N° 9 Recibo la motivación necesaria para realizar mi trabajo.	53
Figura N° 13 – Pregunta N° 10 Soy motivado a participar en actividades programadas.	54
Figura N° 14 – Pregunta N° 11 La remuneración es considerada atractiva en esta institución.	55
Figura N° 15 – Pregunta N° 12 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.....	56
Figura N° 16 – Pregunta N° 13 Es satisfactoria la relación con mi jefe.....	57
Figura N° 17 – Pregunta N° 14 Mi jefe directo crea una atmósfera de confianza en mi área de trabajo.	58
Figura N° 18 – Pregunta N° 15 Mis jefes inmediatos reconocen mi labor, y eso me motiva a mejorar en mi desempeño.....	59
Figura N° 19 – Pregunta N° 16 Recibo incentivos cuando he cumplido las metas establecidas.....	60
Figura N° 20 – Pregunta N° 17 La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y solidaria.....	61

Figura N° 21 – Pregunta N° 18 Respeto las normas de convivencia establecidas por la institución.....	62
Figura N°22 – Pregunta N° 19 Participo con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.....	63
Figura N°23 – Pregunta N° 20 Efectúo aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a mi área de trabajo.....	64
Figura N°24 – Pregunta N° 21 Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de mi trabajo	65
Figura N°25 – Pregunta N° 22 Me preocupo por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a mí trabajo.	66
Figura N°26 – Pregunta N° 23 Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de las metas institucionales.	67
Figura N°27 – Pregunta N° 24 Los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto.....	68
Figura N°28 – Pregunta N° 25 Demuestro mis competencias en la realización de tareas y actividades propuestas.	69
Figura N°29 – Pregunta N° 26 Siento un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.	70
Figura N° 30 – Pregunta N° 27 Tengo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.....	71
Figura N° 31 – Pregunta N° 28 Aplico mis capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.....	72
Figura N°32 – Pregunta N° 29 Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.	73
Figura N°33 – Pregunta N° 30 Demuestro mis conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar mis labores.....	74
Figura N°34 – Pregunta N° 31 Demuestro ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por esta institución.....	75
Figura N°35 – Pregunta N° 32 Demuestro tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.....	76
Figura N°36 – Pregunta N° 33 La institución me incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras.....	77
Figura N°37 – Pregunta N° 34 Consulto e investigo manuales que tengan relación con mi trabajo.	78

Figura N°38 – Pregunta N° 35 Considero que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.	79
Figura N°39 – Pregunta N° 36 La institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores.....	80
Figura N° 40 – Distribución de la Chi-cuadrado	82

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Lima Sur. Por lo que resultó preciso evaluar la satisfacción laboral (variable independiente), y su nivel de productividad (variable dependiente), en 6 dimensiones: actitudes, condiciones de trabajo, ambiente laboral, desempeño, eficacia y calidad. El presente estudio es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental; el método de investigación es cualitativo de corte transversal, con un diseño de investigación deductiva. La muestra fue de 64 trabajadores, a los que se les aplicó una encuesta de escala likert de 36 preguntas, cada pregunta fue elaborada en concordancia con las variables, dimensiones e indicadores. Los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS; donde los resultados obtenidos indicaron que existe una influencia positiva de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores. Como consecuencia se rechaza la hipótesis nula "**H₀**" y se acepta la hipótesis de la investigación "**H₁**".

Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los trabajadores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que el personal no recibe la motivación necesaria para la realización de su trabajo; asimismo, consideran que la institución no reconoce el valor de su desempeño.

Se recomienda implementar un programa de incentivos y reconocimiento, mediante charlas motivacionales, programas de ascenso y promociones; así como la realización de reuniones mensuales por cada área para escuchar las inquietudes o problemas que cada trabajador pueda tener durante el mes.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, actitudes, desempeño, eficacia

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determinate the relation between the job satisfaction and the level of throwput of Administrative Staff of South Lima Superior Court. Therefore it was necessary to assess the job satisfaction (independent variable) and his level of productivity (independent variable) through 6 dimensions: Attitudes, Work conditions, Work environment, Performance, Efficiency, and Quality. This study is applied, descriptive, no experimental; the research method is cross-sectional study with an educational research design. The sample was of 64 workers, who were surveyed in a scale of 36 questions, each question was elaborated in agreement of the variables, dimensions and indicators. The data were processed and analyzed by SPSS statical program, where the results obtained indicated that there is a possitive influence of job satisfaction in worker's productivity. As a consequence the null hypothesis is rejected "HO" and "Hi" hypothesis is accepted.

Among the most relevant results it is considered that there is an average level of worker satisfaction and a level of productivity translated into regular work performance. It was identified that the staff does not receive the necessary motivation to realize their work; they also considerate that the institution does not recognize the value of its performance.

It is recommended to implement an incentive and recognition program, through motivational talks, promotion programs and advancement opportunities; as well as realice monthly meetings for each area to hear worker concerns or problems that they would have during the month.

Key words: Job satisfaction, Productivity, Attitudes, Performance, Efficiency

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

La satisfacción laboral es un concepto que permite comprender la actitud humana en el mundo laboral, dicho concepto se centra en su efecto del desempeño de los empleados; manteniendo un nivel adecuado de productividad. Este ámbito que es muy importante, permite observar en el contexto de una organización del estado que se define como la Corte Superior de Justicia de Lima Sur; la cual cuenta con áreas administrativas y 73 órganos jurisdiccionales en las distintas sedes que la conforman.

El área de estudio se llevará a cabo en todas las Sedes que conforman esta organización, en la cual se ubican la Presidencia de esta Corte, la Gerencia de Administración Distrital; así como, también todos los Órganos Jurisdiccionales. Dentro del personal que labora en esta Corte contamos con profesionales de diferentes especialidades como Abogados, Administradores, Informáticos, Contadores, etc, quienes cumplen diferentes funciones para el crecimiento de la entidad. Es por ello, que la diversidad de profesionales hace que exista un consenso respecto a que la satisfacción laboral sea una variable fundamental dentro crecimiento de la productividad.

Se ha detectado que la mayoría de servidores muestran casos de insatisfacción laboral por diferentes factores, entre ellos tenemos los tipos de contratos como: 1) Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, dispositivo legal que desarrolla dos clases

de contratación laboral: a) Contrato de trabajo a plazo indeterminado, en cuyo caso los trabajadores ostentan un vínculo laboral de carácter permanente y, b) Contrato de trabajo sujeto a modalidad o plazo fijo, en el cual los trabajadores se vinculan con la institución por el tiempo de duración del contrato, Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público; y el Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios; los cuales gozan de beneficios diferenciados, detallamos en la Tabla N° 1:

Tabla N° 1: Diferencia de beneficios por tipo de contrato

Decreto Legislativo N° 276	Decreto Legislativo N° 728	Decreto Legislativo N° 1057
Contrato indefinido	Contrato indefinido	Contrato Temporal
Existe línea de carrera y desarrollo profesional	No existe línea de carrera	No existe línea de carrera
No tiene derecho a Gratificación (aguinaldo de S/ 300)	Gratificación de Julio y Diciembre es igual a la Remuneración del trabajador	No tiene derecho a Gratificación (aguinaldo de S/ 300)
Pago de CTS (liquidación)	Pago de CTS (depósito)	No tiene derecho al pago de CTS
Pago de Liquidación	Pago de Liquidación	No le corresponde pago de liquidación
Bonificación Familiar	Asignación Familiar	No tiene derecho a Asignación Familiar
Bonificación por Escolaridad	Bonificación por Escolaridad	No tiene derecho a Bonificación por Escolaridad
La remuneración de los funcionarios y servidores públicos estará constituida por el haber básico, las bonificaciones y los beneficios	La remuneración de los funcionarios y servidores públicos estará constituida por el haber básico, las bonificaciones y los beneficios	La que se pacte en el contrato

Elaboración propia

A pesar de realizar funciones similares, las reglas y las remuneraciones son diferentes; asimismo, la falta de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, las continuas rotaciones del personal lo cual genera una inestabilidad emocional; del mismo modo, la falta de

asignación de los recursos materiales, no ayudan a un trabajo celer y eficiente; en consecuencia estos factores generan muchas veces actitudes negativas en los trabajadores, lo que ocasiona dificultades futuras en la institución, conllevando a huelgas, paros, ausentismo, quejas, reclamos, bajo rendimiento, deficiente servicio a los usuarios, entre otros.

Los administradores deberían interesarse en las actitudes de sus empleados porque éstas advierten de posibles problemas y porque ejercen un influjo en el comportamiento. Por ejemplo, los empleados satisfechos y comprometidos tienen tasas menores de rotación y ausentismo. Dado que los administradores quieren tener pocas renuncias y faltas (sobre todo entre sus empleados más productivos), también quieren hacer aquello que produzca actitudes positivas hacia el trabajo” (Robbins S. , 2004, pág. 84)

Por lo tanto, podemos decir que no solamente la insatisfacción laboral deviene de la falta de capacitaciones, de asignación de recursos materiales o aumento de ingresos; si no también, de falta de oportunidades para el crecimiento personal y mayormente para el crecimiento profesional; muchos trabajadores con el deseo de obtener un puesto superior al que tienen, no sólo se conforman con un título profesional; si no también, refuerzan sus estudios con diplomados, maestrías o doctorados.

Es así, que con este estudio se pretende determinar como la satisfacción laboral influye en el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur del Poder Judicial; asimismo, queremos intensificar en el desarrollo de la satisfacción laboral de los trabajadores de esta institución, teniendo en cuenta que a una mayor satisfacción laboral

podremos incrementar nuestro nivel de productividad; y así, poder cumplir con una administración de justicia moderna, eficiente y eficaz en nuestro país.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema Principal

- ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?

1.1.2. Problemas Secundarios

- ¿Las actitudes influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?
- ¿Las condiciones de trabajo influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?
- ¿El ambiente laboral influye en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?

1.2. Objetivos, General y Específicos

1.2.1. Objetivo General

- Determinar cómo la satisfacción laboral influye en el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo las actitudes influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.
- Determinar cómo las condiciones de trabajo influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

- Determinar como el ambiente laboral influye en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

1.3. Justificación o importancia del estudio

La presente investigación a partir de las variables satisfacción laboral y el nivel de productividad enriquecen de manera significativa la teoría general de la administración que contempla el comportamiento organizacional. Estas consideraciones nos llevan a sentar las bases de ambos conceptos con el apoyo de teorías que respaldan el presente estudio.

Asimismo, el aporte del estudio desde la teoría se puede indicar que "... satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. (Robbins S. , 2004, pág. 72); de la misma forma, podemos decir que "La productividad se entiende como sinónimo de rendimiento o de eficacia, hacer más con lo que se tiene sin menoscabo de la calidad; también podría interpretarse como la misma cantidad obtenida y alta calidad, al mismo tiempo". (Martínez, 1998, pág. 31).

Esta investigación está orientada a establecer los factores más sobresalientes de la satisfacción laboral, que coadyuvan a un mejor desarrollo personal y profesional, lo cual influye directamente al nivel de productividad de los trabajadores; considerando que los servidores, componen el activo más importante de una institución.

En cuanto a la aplicación práctica del estudio se parte también de las variables que sustentan esta indagación, cuya importancia radica en resolver como la satisfacción laboral influye en el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur del Poder Judicial.

Finalmente, se pretende que la tesis aporte a otros estudios o se convierta en una referencia.

1.4. Alcance y limitaciones

1.4.1. Alcances

El alcance del estudio cuenta con una delimitación temporal de 5 meses (marzo a julio 2019); el cual se desarrollará en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur del Poder Judicial; dirigida al personal administrativo; teniendo en cuenta las siguientes variables: Satisfacción Laboral como variable independiente, y Productividad como variable dependiente.

1.4.2. Limitaciones

Existe el tiempo suficiente para realizar la investigación, así como el acceso a la información y el presupuesto pertinente; lo que hace que este estudio sea factible.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional:

De Navarro (2012) en su tesis titulada **Satisfacción laboral y su influencia en la productividad(estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala)**, presentada para obtener el título de Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar; aplicada en una población conformada por 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango; teniendo como objetivo principal Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano; asimismo, Debido a las características del estudio se elaboró una escala de likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados; también, se utilizó el tipo de estudio Descriptivo; llegando a las siguientes conclusiones:

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que

realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material ya la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

De Herrera y Manrique (2008) en su tesis **“Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería**, presentada en la Universidad de la Sabana, aplicada en 42 profesionales de enfermería que laboran en la ESE Hospital San Rafael de Tunja - Colombia; teniendo como objetivo principal evaluar la satisfacción laboral con la modalidad de contratación y el tipo de vinculación en profesionales de enfermería de un hospital de tercer nivel de Tunja, Boyacá, Colombia, entre junio y diciembre de 2005.; asimismo, se utilizó el NTP 394 (Overall Job Satisfaction, autorizado por Pérez-Bilbao); se analizó la información en Epiinfo 2002, se buscaron diferencias entre medias a través de Kruskal Wallis con IC 95% p; llegando a las siguientes conclusiones:

La remuneración guarda relación con la insatisfacción, la estabilidad laboral mejora la sensación de satisfacción intrínseca. La mayoría de las investigaciones indican que el aumento de la edad y los años de ejercicio profesional incrementan la satisfacción laboral, situación contraria en nuestro estudio.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo y las condiciones de trabajo.

De Carvajal (2014) en su tesis **“Satisfacción laboral y la productividad en la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato”**, presentada para obtener el título de Economista de la

Universidad Técnica de Ambato; aplicada al personal de una empresa financiera que contempla a 116 personas, que formarán parte del análisis puntual sobre la satisfacción y su relación con el desempeño laboral en esta compañía; teniendo como objetivo principal elaborar un plan de intervención para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral de una institución financiera; asimismo, se ha utilizado como instrumento la encuestas o cuestionario, correlacional y de corte transversal, también, se ha elegido como fuente de la investigación el tipo Descriptivo; llegando a las siguientes conclusiones:

Se ha podido determinar que los empleados que se encuentran laborando en la Panadería “Calidad” no se encuentran satisfechos debido a que los salarios que perciben son bajos y no cuentan con ningún tipo de motivación, esto demuestra que no se les brinda la atención necesaria.

En cuanto a la productividad de la panadería se puede decir que es considerable pero podría aumentar si se hace una correcta coordinación, ubicación del puesto de trabajo y capacitaciones.

De Illescas (2015) en su tesis **“Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito”**, presentada para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad San Francisco de Quito; aplicada en una población de 350 los agentes que laboran en la PJ DMQ, teniendo como objetivo principal enfocar estrategias para atender a problemas puntuales que permitan mejorar el nivel de satisfacción laboral en el periodo de un año; asimismo, se ha utilizado como instrumento las encuestas, también se ha tomado como tipo de estudio el exploratorio, descriptivo y correlacional; llegando a las siguientes conclusiones:

Se auscultaron conceptos y teorías ligados a la motivación, moral laboral, satisfacción laboral desde diversas y contrarias perspectivas. Si bien el tema de satisfacción laboral conlleva distintas

posiciones, todas sin excepción, concluyen en que un trabajador que no se siente satisfecho con su trabajo, no rinde al máximo de sus capacidades, lo que finalmente se refleja en poca productividad y disminución en la calidad de la tarea encomendada.

Se consideraron teorías de orientación motivacional, estudios de satisfacción e interés con el trabajo y análisis entre las variables motivación en relación a la satisfacción laboral y a la productividad. En estos estudios, diversos autores han podido demostrar el nexo de causalidad entre satisfacción laboral y productividad, siendo los resultados muy concluyentes, lo que ha llevado a todas las organizaciones a preocuparse y poner énfasis en la motivación laboral de sus colaboradores. En este sentido, la motivación laboral se constituye en un tema neurálgico y de especial interés para la Policía Nacional.

De Cisneros (2011), en su tesis **“Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”**, presentada para obtener el grado de Maestra en Administración de la Atención de Enfermería de la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, aplicada en una población de 55 elementos del hospital que corresponde al total del personal de enfermería; teniendo como objetivo principal fue determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario; asimismo, para la obtención de los datos, fueron utilizados dos instrumentos y un apartado tipo encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales; también, se utilizó el tipo de estudio descriptiva, correlacional y transversal, llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados demuestran que no existe una correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción y que no se encuentran contemplados en este estudio.

Fue interesante encontrar que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución, pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionar, que sus tareas se vuelvan monótonas, capacidad de utilizar sus capacidades y que considere que su responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción.

Investigar sobre la satisfacción laboral de las enfermeras y las condiciones de trabajo en las que se encuentran inmersas son factores importantes dentro de la evaluación de calidad que se brinda en la institución ya que se conocerán los niveles de satisfacción y percepciones de las condiciones y estas generan áreas de oportunidad.

Nacional:

De Quispe (2013) en su tesis “ **La Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores SODIMAC Perú – Trujillo Open Plaza 2013.**”, presentada para la obtención del título de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, aplicada en todos los asociados de Sodimac Perú – Trujillo Open Plaza con un total de 170 trabajadores de todas las jerarquías; teniendo como objetivo principal determinar que la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad de los trabajadores de SODIMAC Perú - Trujillo Open Plaza 2013; asimismo, para la obtención de los datos, se aplicaron las encuestas y cuestionarios; también, se utilizó el diseño en línea, llegando a las siguientes conclusiones:

Los asociados de Sodimac Perú – Trujillo Open Plaza consideran que la remuneración mensual que perciben a cambio de laborar en la empresa no es justa.

Sodimac Perú – Trujillo Open Plaza ofrece una serie de beneficios, los mimos que no están al alcance de todos los trabajadores ya que estos beneficios están vinculados al desempeño de cada uno de ellos, gran parte de los trabajadores interpreta esto como favoritismo.

Un asociado que desempeña sus funciones en un buen ambiente laboral y lo reconozca como tal, le permitirá desenvolverse mejor y por ende los resultados de su trabajo van a ser mejores, lo cual será beneficioso tanto para el como para la empresa.

De Vásquez (2017) en su tesis **“El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”**, presentada para la obtención del título de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada Juan Mejía Baca, aplicada a los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Eten; teniendo como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016; asimismo, se ha usado como instrumento el cuestionario; también, se basa en el estudio tipo cuantitativo, llegando a las siguientes conclusiones:

Según los trabajadores administrativos, la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten tiene un clima laboral favorable, sin embargo, adolece de algunas deficiencias respecto a las recompensas, agradecimiento y apoyo de sus superiores.

Según la percepción de los trabajadores de la MDCE, poseen un nivel de productividad alto, basado en sus esfuerzos por cumplir con los objetivos trazados y su empeño en utilizar los recursos de manera adecuada, sin embargo, reconocen que aún podrían aumentar su nivel.

De Guillermo (2018) en su tesis **“Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017”**, presentada para la obtención del título de Licenciado en Administración de la Universidad de Nacional José Faustino Sánchez

Carrión, aplicada a una población de estudio conformada por 446 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura; teniendo como objetivo principal determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017; asimismo, se ha usado como instrumento el cuestionario; basada en el tipo de investigación aplicada, llegando a las siguientes conclusiones:

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.511, muy significativa. Por lo que la buena ambientación de oficinas y comodidades mínimas afectarían a tener una mejor productividad en sus labores diarias.

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde las relaciones sociales se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.539, muy significativa; Los trabajadores en su labor cotidiana con sus demás compañeros, en su comunicación, confianza y solidaridad no es tan buena la cual va a redundar en una óptima productividad en sus labores diarios.

De Lomas (2017) en su tesis **“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”**, para la obtención del título de Maestro en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, aplicada a una población conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, que según su base de datos suman 85 personas; teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017; asimismo, el instrumento que se ha utilizado en el

presente estudio fue el cuestionario y guía de evaluación; basada en el tipo de investigación no experimental, llegando a las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo General, se evidenció que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es< a 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes debido a que un total de 70 colaboradores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismo.

En un total de 70 colaboradores encuestados, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Asimismo, la organización no siempre ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal, y no ofrece oportunidades al personal para que se forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.

De Deza (2017) en su tesis **“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica”**, para la obtención del título de Maestro en Ciencias de Ingeniería de la Universidad Nacional de Huancavelica, aplicada a una población de 20 piscicultores de tres piscigranjas, en la laguna San Francisco; teniendo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica; asimismo, el instrumento que se ha utilizado en la presente investigación fue la encuesta; basada en el tipo de investigación no experimental, descriptivo correlacional, llegando a las siguientes conclusiones:

Existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,05$ con un p-valor = 0,001. $\eta^2 = 0,672$ y un nivel de significancia de

Existe una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,541$ y un $\eta^2 = 0,05$ con un p-valor = 0,014.

2.2. Bases teórico-científicas

2.2.1. Satisfacción Laboral

Robbins (2004), define la satisfacción laboral como a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. (p. 25)

Según Pintado (2011), la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas. (p.269)

También llamada satisfacción del trabajo, describe la actitud de un trabajador hacia su empleo. Se debe considerar que la labor de una persona es más que los trabajos cotidianos, como

organizar correspondencia o atender usuarios. Cada labor necesita interacción entre funcionarios y trabajadores; a fin de promover e impulsar un buen clima laboral y alcanzar los objetivos trazados.

La satisfacción laboral tiene relación con el rendimiento; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras un trabajador se encuentra incentivado y feliz con las labores que realiza y en una buena condición laboral, pondrá mayor empeño en su trabajo y logrará excelentes resultados.

2.2.1.1. Factores que influyen en la satisfacción laboral

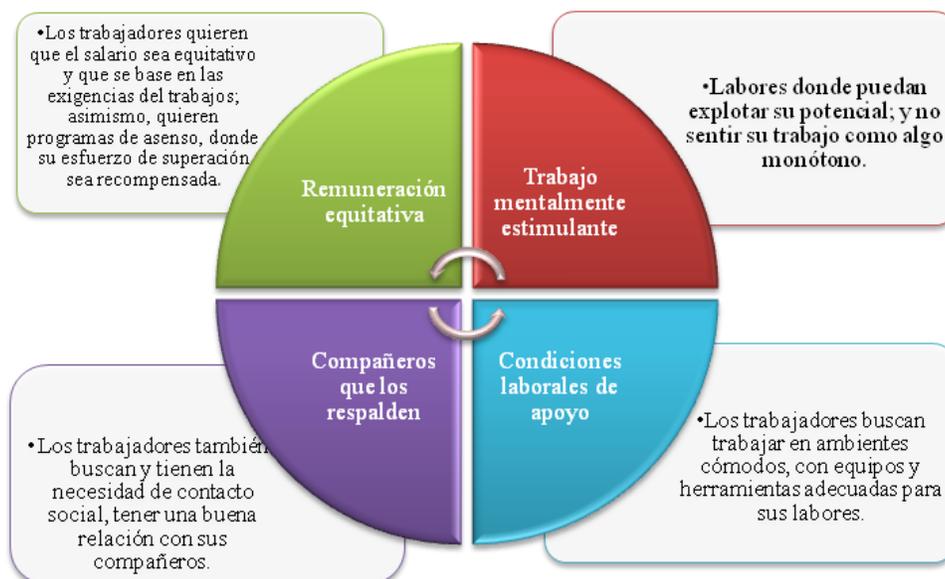


Figura N° 1. Factores que fomentan la satisfacción en el trabajo
Fuente: Comportamiento Organizacional(2004)

Es por ello, que identificando los factores antes mencionados podemos lograr mantener o aumentar un buen nivel de satisfacción en los trabajadores; podemos decir también, que un nivel adecuado de satisfacción laboral reduce la rotación de empleados, el número de ausencias injustificadas y las tardanzas frecuentes; lo cual influye directamente con la productividad de la organización.

2.2.1.2. Teorías vinculadas a la satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2014), explica como las teorías de motivación se relacionan con la satisfacción laboral, para ello desarrollaremos las teorías de la jerarquía de necesidades de Maslow, teoría de los dos factores y de las tres necesidades. (pág. 507)

2.2.1.2.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Según Robbins & Coulter (2014), Maslow planteó que en cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Necesidades fisiológicas: Necesidades que tiene una persona, como alimentarse, ingerir líquidos, contar con un refugio, sentirse sexualmente satisfecha, y otras necesidades corporales.

Necesidades de seguridad: Necesidades que tiene una persona de seguridad y protección contra daños físicos y emocionales; así como, la seguridad de que las necesidades físicas seguirán siendo satisfechas.

Necesidades sociales: Necesidades que tiene una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Necesidades de estima: Necesidades que tiene una persona de factores internos, como el respeto a sí misma, la autonomía y el logro, y de factores externos como el estatus, el reconcomiendo y la atención.

Necesidades de autorealización: Necesidades que tiene una persona de crecer, alcanzar su potencial y satisfacción personales; es el impulso de convertirse en aquello que uno es capaz de ser. (p.393)

En la medida que cada nivel en la jerarquía de necesidades se satisficiera de forma sustancial antes de que la siguiente necesidad se vuelva dominante.

A continuación se presenta la pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow.

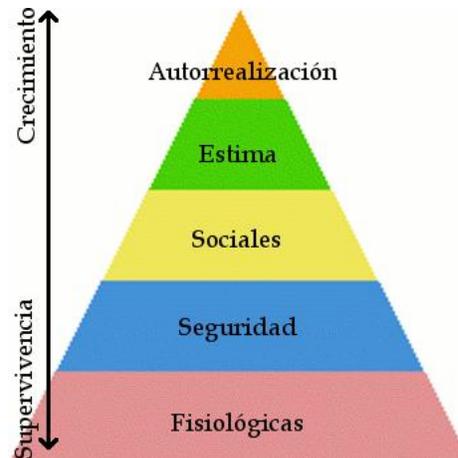


Figura N° 2. Jerarquía de necesidades de Maslow
Fuente: Comportamiento Organizacional(2004)

Esta teoría plantea entre otras, que una vez que una necesidad se satisface de manera sustancial, el ser humano ya no estará motivado a satisfacerla; por lo tanto, para motivar a alguien debe conocer el nivel de la jerarquía en que esta persona se encuentra y concentrarse en satisfacer sus necesidades de ese nivel o del nivel superior.

2.2.1.2.2. Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría propone que los factores intrínsecos asociados con la satisfacción laboral son los que motivan a las personas. Los factores extrínsecos asociados con la insatisfacción laboral simplemente evitan que las personas se sientan insatisfechas.

Este autor propone la existencia de dos (2) factores que sitúan la conducta de las personas:

- ▶ La satisfacción es principalmente el fruto de los agentes de motivación. Estos agentes contribuyen al crecimiento de la satisfacción de las personas, pero tienen poco efecto en la insatisfacción.
- ▶ La insatisfacción es el fruto de los factores de higiene. Si estos agentes faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su incidencia tiene poca secuela en la satisfacción a largo plazo.

Tabla N° 2: Teoría de los dos factores de Herzberg

Motivadores		Factores de higiene	
<ul style="list-style-type: none"> • Logros • Reconocimiento • Trabajo en sí • Responsabilidad • Progreso • Crecimiento 		<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Política de la compañía • Relación con el supervisor • Condiciones Laborales • Salario • Relación con los compañeros • Vida personal • Relación con los subordinados • Estatus • Seguridad 	
Muy satisfecho	Neutral		Muy insatisfecho

Fuente: Robbins & Coulter (2014)

2.2.1.3. Dimensiones de Satisfacción Laboral

2.2.1.3.1. Actitudes

Gibson(2005), define las actitudes como un sentimiento positivo o negativo o un estado mental de alerta, aprendido y organizado mediante la experiencia, que ejerce influencia específica en la respuesta de una persona a la gente, objetos y situaciones. (p. 115)

Componentes de las actitudes

En general solemos pensar que las actitudes se engloban en un simple contexto; sin embargo, sus efectos en el comportamiento pueden llegar hacer muy complejos. Por ello podemos decir que una actitud consta de:

- un componente afectivo, los sentimientos, sensibilidades, disposición de ánimo y emociones sobre alguna persona, idea, acontecimiento u objeto;
- un componente cognitivo, las creencias, opiniones, conocimientos o información de la persona, y

- un componente de conducta, predisposición a actuar según una evaluación favorable o desfavorable de algo.

Estos componentes no funcionan por separado. Una actitud representa la interacción de los sentimientos, la cognición y las tendencias del comportamiento en relación con algo: otra persona o grupo, un acontecimiento, una idea, etc.

Actitudes en el Trabajo

La importancia de la relación entre el comportamiento y actitudes se puede explicar mejor al estudiar dos actitudes claves en el trabajo: la satisfacción en el puesto y el compromiso organizacional.

- **Satisfacción en el puesto:** es el conjunto de actitudes que un empleado mantiene hacia el puesto. La simple idea de que la satisfacción con el puesto directamente hace que un individuo desempeñe bien todas las tareas todo el tiempo no resiste una investigación cuidadosa. No obstante, el nivel global de satisfacción entre los empleados sí tiene una relación importante con la efectividad de la organización. Entre otras cosas, es más probable que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, renuncien, traten mal a los usuarios, y así sucesivamente, que los empleados satisfechos.

- **Compromiso organizacional:** Otra importante actitud hacia el trabajo con repercusión es el compromiso organizacional. El compromiso organizacional consiste en la identificación del trabajador con la organización; y su intensidad de participación en ella. El compromiso organizacional se caracteriza por:

- el apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización;
- la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización; y
- el deseo de mantenerse dentro de la organización.

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el cumplimiento de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo.

2.2.1.3.2. Condiciones de trabajo

Blanch, Sahagún, & Cervantes (2010), define las condiciones de trabajo como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales, constituyendo a la vez factores de riesgo y también oportunidades de desarrollo positivo. Inciden significativamente en la experiencia del trabajo, en la calidad de vida en el mismo, en el bienestar, la salud, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento del personal, en la eficacia, la eficiencia y la excelencia de las organizaciones y también en las disfunciones de las mismas (conflictos, ausentismo y presentismo, rotación, accidentalidad o patologías laborales). (p. 175)

En base a lo expuesto, podemos decir que la definición de las condiciones de trabajo es bastante amplio y se encuentra relacionada con el entorno en que se trabaja, abarcando lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo en general. En tal sentido, su impacto se reflejará en la calidad de vida del trabajador.

Ministero de Trabajo y Promoción del Empleo (2008), las condiciones de trabajo las podemos diferenciar en 3 grupos de variables: a) condiciones de entorno; b) condiciones de riesgo; y c) condiciones sobre los servicios del centro de trabajo.

a) Condiciones de entorno: En ella se considera las condiciones de la superficie, la escalera, espacios para realizar su trabajo, ascensor, techo, máquinas y herramientas, muebles,

iluminación, equipos informáticos, protección contra incendios y riesgos de sismos. Al considerar un indicador resumimos las características que tendría el centro laboral del trabajador.

b) Condiciones de riesgo: En este caso se considera el conjunto de variables que describen si el puesto de trabajo está expuesto a un riesgo y si el trabajador está protegido respecto a dicho riesgo. Estas variables se refieren a los niveles de ruido, contaminación del aire, producto inflamable, riesgos eléctricos, vibración, rayos ultravioletas o similares, temperaturas extremas, riesgo por manipulación de productos peligrosos para la salud, o actividades que ocasionen posturas inadecuadas (no expuestas, expuestas con protección, expuestas sin protección).

c) Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo: Como su nombre lo indica se refiere si el centro dispone de algunos servicios (comedor, servicios higiénicos, guardería, departamento médico) y si el trabajador tiene acceso a ellos. (p. 11)

2.2.1.3.3. Ambiente Laboral

Para las empresas y para los trabajadores el ambiente laboral es la forma de definir las relaciones entre los empleados. Se refiere a la seguridad de los trabajadores, son los factores que actúan sobre una persona en situación laboral, obteniendo resultados tanto para el trabajador como para la empresa. El ambiente laboral engloba los factores que motivan a los trabajadores para la ejecución de sus actividades en la empresa. Si los empleados están a gusto su rendimiento será mejor. Para garantizar un excelente desempeño profesional es crucial que los trabajadores tengan claras las funciones y los procedimientos que deben ejecutar, además de las metas a cumplir. Sentirse cómodo en el lugar de trabajo les permitirá a los trabajadores la posibilidad de desempeñar correctamente sus tareas. González (2018)

Está claro que el ambiente de trabajo es determinante en las relaciones laborales, por lo que desde el punto de vista del empleado, se puede decir que el ambiente laboral es el conjunto de

contextos que contribuyen a lograr la satisfacción o comodidad en el trabajo; y desde el punto de vista de la institución, son aquellos elementos que hacen que el trabajador sea más productivo. Un ambiente laboral desfavorable puede causar un bajo rendimiento de los empleados, lo cual económicamente es perjudicial para la institución. Por el contrario, un ambiente laboral bueno beneficia el crecimiento de la institución.

Factores que influyen en el ambiente laboral

Riquelme (2017), el ambiente que se conforma en la institución es un asunto complejo, en el que influyen elementos como:



*Figura N° 3. Factores que influyen en el ambiente laboral
Fuente: Web y Empresas (2017)*

- **Estructurales:** este factor influyente tiene que ver con la forma en que se agrupan, se dividen y se coordinan las actividades de las instituciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos. Éste se fundamenta en la estructura organizacional.
- **Ambiente social:** Este punto tiene que ver con las relaciones entre el personal que se desarrollan dentro de la institución que repercute directamente con el ambiente laboral.

- **Personales:** Influyen las características individuales de cada trabajador, es decir, las actitudes que tenga cada empleado, la personalidad, los valores de respeto, confianza y seguridad a la hora de ejercer su trabajo, el estado de ánimo con el que se enfrenta diariamente el empleado a su labor, de hecho hasta la vida familiar, las motivaciones que tenga y las expectativas por cumplir.

- **Comportamiento organizacional:** Este factor se refiere a las acciones que lleva a cabo la institución para impulsar el buen ambiente laboral, estos son los reconocimientos, los incentivos, las actividades recreativas, los programas sociales, la capacitación, entre otros.

2.2.2. La productividad

Robbins & Coulter (2014), la productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos, dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción. Una organización es productiva si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo. De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia. (p.272)

Para Martínez (1998), la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (p. 2)

Una organización es productiva si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo. De esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia y la eficiencia.(Robbins S. , 2004, pág. 23)

Es así que podemos decir que la productividad puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo en que se lleva conseguirlos; el buen uso que se le da a los recursos asignados para la obtención de productos o servicios en el menor tiempo, cumplimiento así con los objetivos de la institución. Ya que a mayor productividad una institución puede obtener mayores presupuestos para la continuidad de un buen servicio.

2.2.2.1. Importancia de la productividad

La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante utilización de más trabajo y capital. (Prokopenko, 1989, pág. 6)

Por tanto, el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social, y un mejor nivel de vida reales.

2.2.2.2. Beneficios de la productividad

Bain(2003), indica que los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse. (p. 4)

Por otro lado, podemos decir que los cambios de la productividad tienen un gran peso en múltiples fenómenos sociales y económicos; tales como, el acelerado crecimiento económico, el

incremento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

2.2.2.3. Evaluación de la productividad en el sector público y estatal

Prokopenko (1989), existe una considerable diferencia en la evaluación de la productividad del sector público (estatal) y la de la industria privada. La producción de esta última se puede evaluar en el punto de venta y está directamente relacionada con el trabajo u otro factor pertinente. En el sector público existe una diferencia entre el producto de un organismo y el cumplimiento de su misión. El producto final del organismo comparado con su insumo indica su «eficacia». (pág. 30)

Toda medida de la productividad interna de un organismo estatal (eficiencia) debe ir complementada con una evaluación de la validez de la relación causal entre el producto del organismo y el logro de sus objetivos.

La productividad de la administración pública debe centrarse fundamentalmente en un aumento de los servicios a un costo dado. La principal utilidad potencial del uso de estadísticas de productividad se da en las operaciones internas de los organismos, y no sólo en lo que respecta a las decisiones políticas nacionales. Se pueden asimismo emplear para:

- Establecer metas ajustadas al organismo específico;
- hacer una estimación de los recursos;
- justificar el presupuesto;
- evaluar las iniciativas de la dirección y los cambios en la forma en que el organismo está organizado;
- controlar las operaciones.

2.2.2.4. Incremento de productividad en la administración pública

Es importante mencionar que la administración pública al tener que cumplir con las demandas de la ciudadanía se encuentra atada a las exigencias cambiantes del medio y de las personas, de modo que, el recurso humano es un elemento fundamental que requiere estrategias adecuadas de manera que la utilización del gasto público sea utilizado de manera efectiva.

Es por ello, que podemos utilizar algunas estrategias para el incremento de la productividad, partiendo de que las instituciones del estado sólo pueden realizar labores que están descritas en las normas en la cual se rigen:

- ▶ Establecer disposiciones rápidas y flexibles, basadas en la administración de procesos y en la orientación a metas y resultados. La administración de procesos permitirá la identificación de tareas y la secuencia de las mismas de manera que se eliminen aquellas tareas que no aportan valor, como tiempos muertos y de espera, actividades duplicadas, “exceso de papeles”, movimientos y todos aquellos “desperdicios” que restan productividad a los servidores.
- ▶ Evaluación de procesos, a través de indicadores que nos permitan medir los resultados tangibles en mérito a la atención de nuestro usuario interno y externo. A partir de la medición de estos resultados se podrá determinar si debemos seguir con las acciones que se han realizado o cambiar para mejorar.
- ▶ Elaboración de un esquema de estructuras organizativas que permitan la eliminación y disminución de funciones duplicadas entre las diferentes áreas administrativas. Estas estructuras organizativas deben estar diseñadas para soportar la lógica de procesos, de manera más horizontal, abandonando las estructuras verticales.

- ▶ Evaluación del desempeño, lo cual permitirá que los trabajadores mejoren sus competencias y fortalezcan sus conocimientos.

Estas estrategias nos podrían guiar en la transformación hacia la excelencia y, al mismo tiempo, permitir evaluaciones del rendimiento y de la eficiencia de las mismas. Asimismo, podemos decir que si bien debemos basarnos en lo descrito en las normativas, en base a ellas podemos proponer alternativas de solución y realizar una cadena de mejora continua para el bienestar de los trabajadores, lo cual resaltara en la buena atención al ciudadano.

2.2.2.5. Evaluación por competencias en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur

La evaluación de competencias no se aplica en esta institución, ya que el proceso de selección de personal que se realiza en esta Corte Superior de Justicia de Lima Sur y a nivel del Poder Judicial se basa en el cumplimiento del perfil para el puesto vacante, en el cual se considera la formación académica básica (secundaria, técnica, universitaria), conocimientos técnicos, conocimientos de ofimática e inglés (de ser requerido), años de experiencia general de acuerdo a lo exigido en perfil del puesto u otros requisitos generales solicitados en la convocatoria. Sin embargo, cada Jefe de Área puede realizar de manera empírica la evaluación de competencias del personal a su cargo; ya que en esta institución no se ha establecido un proceso de evaluación por competencias.

Con fecha 02 de abril de 2018, el Congreso de la República aprueba la Ley N° 30745 – Ley de la Carrera del Trabajador Judicial, la cual excluye a los trabajadores del Poder Judicial de los alcances de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, excepto sobre las sanciones de procedimientos administrativos disciplinarios. Es por ello, que todos los trabajadores del Poder Judicial no podrán ser evaluados a nivel de competencias, excepto los Gerentes Públicos que se

encuentran adscritos a este Poder del Estado, que se rigen bajo la Ley del Servicio Civil, en el cual se aplica la Evaluación de Competencias para Directivos Públicos.

2.2.2.6. Dimensiones de la Productividad

2.2.2.6.1. Desempeño

Según Chiavenato (2007), el desempeño “se trata del comportamiento del trabajador encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.” (p. 245)

Con esta definición podemos decir que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que éstos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, basados en las políticas, normas, visión y misión de la institución.

Administración del desempeño

Mondy (2010), La administración del desempeño (AD) es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. (p. 239)

La administración del desempeño nos recuerda que “estar ocupado” no es lo mismo que “ser productivo”. Nos recuerda que capacitación, “compromiso” y “carga de trabajo” no son resultados. El mayor aporte de la administración del desempeño es que se enfoca en lograr resultados para los usuarios y trabajadores de la institución. La administración del desempeño conduce nuestros esfuerzos de estar “recargado” a la eficiencia.

Evaluación del Desempeño

Chiavenato (2007), dice que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. (p.243)

Toda evaluación es un proceso para incentivar o calificar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los trabajadores dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen de diferentes maneras, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc.

La evaluación del desempeño representa una técnica de administración necesaria dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del trabajador a la organización o al puesto que ocupa, así como desaprovechamiento de trabajadores que tienen mayor potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

El empleo adecuado de la evaluación del desempeño

Los primeros pasos para el desarrollo de la función de administración de recursos humanos dirigida a implantar la evaluación del desempeño deben ser:

1. Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas.
2. Propiciar que las personas asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.
3. Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.
4. Crear un propósito de dirección, futuro y mejora continua de las personas.

5. Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional.
6. Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades
7. de crecimiento, en lugar de que sea un sistema arbitrario, basado en juicios.

Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2007), La evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico (mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización), la evaluación del desempeño pretende alcanzar diversos objetivos intermedios. Ésta puede tener los siguientes objetivos intermedios: (p. 248)

1. Idoneidad del individuo para el puesto.
2. Capacitación.
3. Promociones.
4. Incentivo salarial por buen desempeño.
5. Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
6. Desarrollo personal del empleado.
7. Información básica para la investigación de recursos humanos.
8. Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
9. Estímulo para una mayor productividad.
10. Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
11. Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
12. Otras decisiones de personal, como transferencias, contrataciones, etcétera.

En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
2. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
3. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra.

2.2.2.6.2. Eficacia

Prokopenko (1989), define que la eficacia es la medida en que la aplicación del esfuerzo humano produce los resultados deseados en cantidad y calidad. Es una función del método, la técnica, la pericia personal, los conocimientos teóricos, las actitudes y las aptitudes (la capacidad para hacer). (p. 14)

La eficacia de la persona

El mundo de cambios y exigencias que ha generado la globalización, ha forjado retos para los humanos, ya que debemos mejorar y cambiar para adaptarnos con éxito a un mundo que se transforma. Por eso es importante señalar las cinco habilidades/cualidades deseables en las personas:

- habilidades de comunicación (oral y escrita)
- fuerte ética de trabajo
- habilidades de trabajo en equipo (trabajar bien con otros)

- iniciativa
- habilidades analíticas

Es claro que varias de esas habilidades son resultado del desarrollo de la persona, tanto en su entorno social como en la educación, y algunas están ligadas a lo que conocemos como personalidad.

2.2.2.6.3. Calidad

Robbins & Coulter (2014), definen la calidad como la capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente. (p. 320)

Objetivos de calidad:

Con el propósito de generar el compromiso con la calidad, muchas instituciones de todo el mundo se han trazado objetivos de calidad, siendo los más conocidos los estándares ISO 9000 y Six Sigma.

ISO 9000: Podemos decir que el ISO 9000 es el conjunto de estándares internacionales de administración de la calidad que establecen lineamientos uniformes para los procesos de producción con el fin de garantizar que los productos se ajusten a los requerimientos de los clientes o usuarios.

Six Sigma: Es el programa de calidad diseñado para reducir defectos y ayudar a disminuir costos, ahorrar tiempo y mejorar la satisfacción del cliente.

De acuerdo a lo antes mencionado, podemos indicar que cualquier certificación en calidad debe ser contar con procesos laborales y sistemas de operaciones que permitan que las organizaciones satisfagan las necesidades de los clientes y que los empleados desempeñen siempre un trabajo de alta calidad.

2.3. Definición de términos básicos

• Actitudes

Gibson(2005), define las actitudes como un sentimiento positivo o negativo o un estado mental de alerta, aprendido y organizado mediante la experiencia, que ejerce influencia específica en la respuesta de una persona a la gente, objetos y situaciones. (p. 115)

• Ambiente Laboral

González (2018), puntualiza que para las empresas y para los trabajadores el ambiente laboral es la forma de definir las relaciones entre los empleados. Se refiere a la seguridad de los trabajadores, son los factores que actúan sobre una persona en situación laboral, obteniendo resultados tanto para el trabajador como para la empresa.

• Calidad

Robbins & Coulter (2014), definen la calidad como la capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente. (p. 320)

• Condiciones de trabajo

Blanch, Sahagún, & Cervantes (2010), define las condiciones de trabajo como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales, constituyendo a la vez factores de riesgo y también oportunidades de desarrollo positivo.(p. 175)

• Desempeño

Según Chiavenato (2007), el desempeño “se trata del comportamiento del trabajador encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.” (p. 245)

- **Eficacia**

Prokopenko (1989), define que la eficacia es la medida en que la aplicación del esfuerzo humano produce los resultados deseados en cantidad y calidad. Es una función del método, la técnica, la pericia personal, los conocimientos teóricos, las actitudes y las aptitudes (la capacidad para hacen). (p. 14)

- **Productividad**

Martínez (1998), define la productividad como sinónimo de rendimiento o de eficacia, hacer más con lo que se tiene sin menoscabo de la calidad; también podría interpretarse como la misma cantidad obtenida y alta calidad, al mismo tiempo. (p. 32)

- **Satisfacción Laboral**

Robbins (2004), define la satisfacción laboral como a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. (p. 25)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

El bajo nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur del Poder Judicial afecta directamente en la productividad y el cumplimiento de metas.

Existe una relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur del Poder Judicial.

3.2. Variables o Unidades de análisis

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

"... la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins S. , 2004)

Variable Dependiente: Nivel Productividad

“La productividad se entiende como sinónimo de rendimiento o de eficacia, hacer más con lo que se tiene sin menoscabo de la calidad; también podría interpretarse como la misma cantidad obtenida y alta calidad, al mismo tiempo”.(Martínez, 1998)

3.3. Matriz lógica de consistencia

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Satisfacción Laboral: "... satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. (Robbins, 2004)	Actitudes	Sentimientos
		Creencias
		Comportamiento
	Condiciones de Trabajo	Elementos Materiales
		Elementos Psicosociales
		Elementos Económicos
	Ambiente Laboral	Liderazgo
		Reconocimiento
		Relaciones interpersonales
V.D. Productividad: "La productividad se entiende como sinónimo de rendimiento o de eficacia, hacer más con lo que se tiene sin menoscabo de la calidad; también podría interpretarse como la misma cantidad obtenida y alta calidad, al mismo tiempo". (Martínez, 1984)	Desempeño	Evaluación
		Rendimiento
		Competencia
	Eficacia	Cumplimiento de metas
		Capacidad
		Conocimiento
	Calidad	Mejoramiento de procesos
		Mejora continua
		Gestión de Calidad

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Tipo y Método de investigación

Considerando la naturaleza y el propósito de la investigación, donde se desea observar el nivel de asociación entre dos variables categóricas o cualitativas: una variable independiente (X) llamado también estímulo y la variable dependiente (Y) llamado también respuesta, el tipo de investigación es **aplicada, descriptiva, no experimental**.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), refieren que la investigación aplicada, es la que resuelve problemas. (p. XVII)

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), refieren que la investigación descriptiva “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.98)

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la investigación no experimental son: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p. 152).

El método de investigación es el **cualitativo** de corte transversal, mediante una encuesta.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indican que “el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación no revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.”. (p.7)

4.2. Diseño específico de investigación

El diseño de la investigación es el deductivo, que parte de lo general para explicar lo específico mediante un razonamiento lógico y el contraste de las hipótesis que sustentan las conclusiones finales del trabajo de investigación.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), mencionan que “la investigación deductiva utiliza la lógica o razonamiento, que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba”. (p.6)

4.3. Población, Muestra o participante

La población para la presente investigación está conformada por todos los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur siendo éstos 598, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes sedes en los distritos de Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Chorrillos y Lurín, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla N° 3: Distribución de la población de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur

Distrito	Sede	Cantidad
Villa María del Triunfo	Sede Central	160
	Sede Necochea	19
	Sede Central de Notificaciones	19
	Sede Progreso	48
	Sede Pesquero	4
San Juan de Miraflores	Sede Comisaria VMT	4
	Sede Castro Iglesias	20
	Sede Valle Riestra	46
	Sede Comisaria SJM	4
Villa El Salvador	Sede Flagrancia	30
	Sede Modulo de Violencia	32
	Sede Equipo Multidisciplinario	13
	Sede CISAJ	57

Chorrillos	Sede Chorrillos 1	53
	Sede Chorrillos 2	40
Lurín	Sede Lurín	49
Población Total		598

Fuente: Elaboración propia.

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014), "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones." (p.174). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde cada pieza de la población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Muestra

La selección de la muestra es de manera aleatoria y el procedimiento de muestreo estadístico es proporcional.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), refiere que la muestra "es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta". (p.173)

Los autores refieren también que en la muestra no probabilística "los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador" (p.176).

El tamaño de muestra, lo obtenemos usando la siguiente relación:

$$n = \frac{z^2 \alpha / 2 \cdot P \cdot (1 - P) \cdot N}{z^2 \alpha / 2 \cdot P \cdot (1 - P) + \epsilon^2 \cdot (N - 1)}$$

Donde:

n Tamaño de la muestra

$Z^2_{\alpha/2}$ 1.96: Nivel de confianza al 95%, estimación estándar

E error de la investigación = 0.05 (estimado)

P Probabilidad de encontrar una persona dispuesto a responder el cuestionario en mi caso es 0.35

(dato proporcionado por la oficina de estadística)

N Es el tamaño de la población

Reemplazando en la formula obtenemos:

$$n = \frac{1.96 * 0.35 * (1 - 0.35)}{1.96 * 0.35 * (1 - 0.35) + 0.11^2 * (598 - 1)} = 64$$

La distribución de la muestra según los estratos (Distritos) es:

Tabla N° 4: Distribución de la muestra

Distrito	Tamaño	n _j
Villa María del Triunfo	42.5	27
San Juan de Miraflores	16.7	11
Villa El Salvador	17.1	11
Chorrillos	15.5	10
Lurín	8.2	5
Total	100	64

Fuente: Elaboración propia.

El muestreo se ejecutó bajo el modelo por cuotas.

4.4. Instrumentos de recogida de datos

Está dado por el cuestionario de preguntas cerradas, con respuestas de tipo Likert. Las preguntas han sido elaboradas para verificar la validez de las hipótesis formuladas en el trabajo de investigación o tesis.

La validación del cuestionario se efectuó en el momento de su elaboración, donde cada pregunta está asociada con un indicador, este a su vez con la dimensión y este último con la variable. De este modo se estaría cuidando las propiedades básicas de todo instrumento de medición: la confiabilidad y su validez.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), consistió en: recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis, que implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico, las variables, definiciones operacionales, la muestra y recursos disponibles. (p. 198)

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento se siguieron los siguientes pasos:

- Los datos recogidos en los cuadernillos de encuestas se codificaron y se trasladó en una hoja electrónica del Excel, obteniéndose la base de datos del trabajo de investigación.
- A partir de la base de datos, se procesó la información con la aplicación estadística SPSS, para la obtención de tablas de frecuencias de cada una de las preguntas (análisis univariado) y para la construcción de tablas de contingencia como efecto del cruce de las preguntas correspondientes a la variable independiente y a las preguntas de la variable dependiente, a fin de probar la hipótesis de asociación mediante el test de la chi-cuadrada.

4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio

Para llevar a cabo la presente investigación se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Se seleccionaron tres posibles temas de investigación.
- Se selecciono el problema a investigar
- Investigación de antecedentes. Se tomó en cuenta investigaciones realizadas afines a la Satisfacción Laboral y la Productividad
- Desarrollo del marco teórico a través de la investigación bibliográfica. Se procedió a la investigación, búsqueda y recopilación de literatura especializada en el tema para la elaboración del marco teórico.

- Planteamiento del problema.
- Elección y descripción de método. Se procedió a establecer el método de investigación así como los instrumentos a utilizar para la administración de la encuesta. ·
- Referencias bibliográficas. En base a la literatura consultada por diferentes medios se procedió a la elaboración de las referencias Bibliográficas.
- Adjuntar anexos. En base a los resultados obtenidos se procedió a elaborar y estructurar los anexos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos Cuantitativos

Para poder realizar el análisis y verificar la hipótesis del presente trabajo de investigación, se elaboró un plan detallado de procedimientos, que llevaron a confeccionar preguntas asociadas al instrumento de medición (cuadernillo de encuestas) considerando las necesidades de información de tesis.

Las preguntas para el instrumento de recolección de datos a ser usado en esta investigación se tomaron como escala de Likert, dado que es una herramienta fundamental para los trabajos de investigación que estamos ejecutando en la presente tesis.

Cada pregunta de medición se construyó considerando el indicador al que corresponde y esta a su vez haciendo relación con la dimensión y la dimensión está relacionada con la variable de interés. De esta manera nos permite validar con objetividad la información que se requiere recopilar, es así que cada grupo de preguntas estarán relacionadas con una dimensión y esta a su vez con la variable de interés, dando lugar de manera conjunta

El cuadernillo de preguntas está relacionado a trabajadores de las áreas administrativas para poder medir las condiciones de los indicadores y cada encuestado debe resolver con objetividad, cada pregunta resuelta nos permite medir (tabular) el porcentaje de la alternativa planteada, es así

que se volanteo las 36 preguntas a 64 encuestados, siendo 60 encuestas buenas y 4 encuestas erradas, esto con la finalidad de obtener unos resultados que estén de acuerdo con lo planteado en la presente tesis de investigación.

Análisis univariado de los datos

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Actitudes

Indicador: Sentimientos

Tabla N° 5: Análisis de la pregunta N° 1 Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.

P1: Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	21.7
Casi Nunca	11	18.3
A veces	28	46.7
Casi Siempre	7	11.7
Siempre	1	1.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

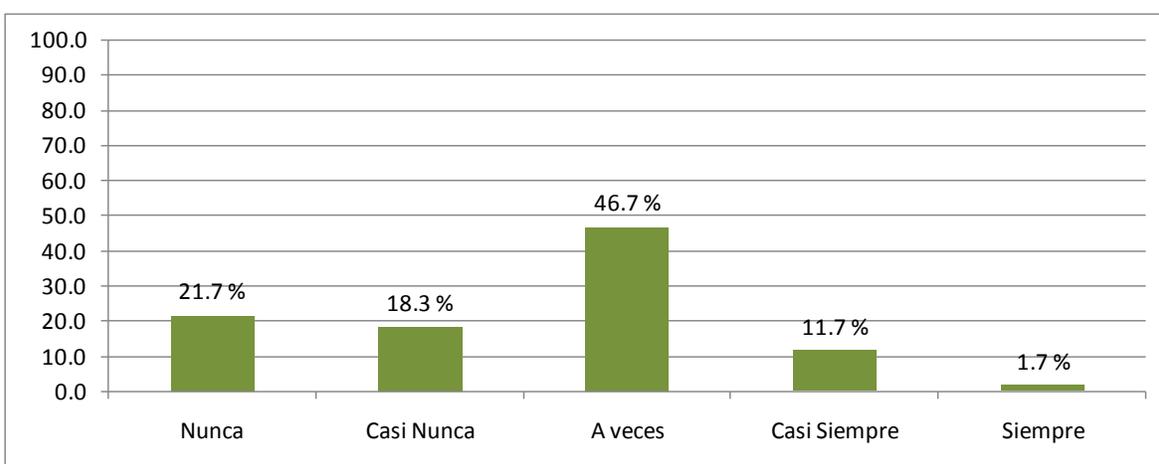


Figura N° 4 – Pregunta N° 1 Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 4, sobre la pregunta 1 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 46.7% de los trabajadores encuestados indican que sólo a veces su trabajo les da la oportunidad de participar en la toma de decisiones; sin embargo un 40% indica que nunca y casi nunca, y un 13.4% indican que siempre y casi siempre tienen la oportunidad.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Actitudes

Indicador: Sentimientos

Tabla N° 6: Análisis de la pregunta N° 2 Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo.

P2: Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	8.3
A veces	7	11.7
Casi Siempre	28	46.7
Siempre	20	33.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

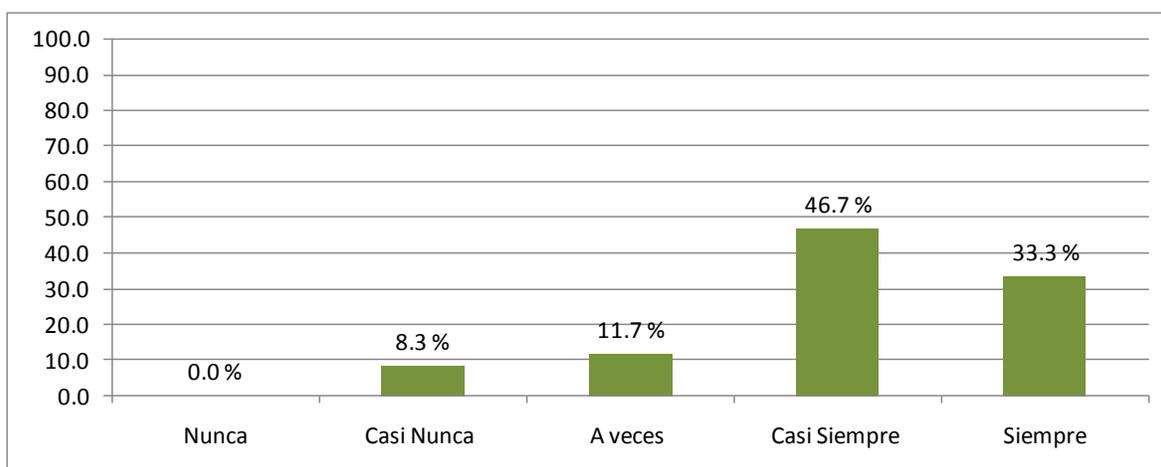


Figura N° 5 – Pregunta N° 2 Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo

Descripción: De acuerdo a la figura N°5, sobre la pregunta 2 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 80% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi

siempre se sienten identificados con las funciones que tienen a su cargo; sin embargo el 11.7% sólo a veces, y un 8.3% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca se sienten identificados con las funciones que tienen a su cargo.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Actitudes

Indicador: Creencias

Tabla N° 7: Análisis de la pregunta N° 3 Las tareas que desempeño tienen significancia en mi vida y la de mi familia.

P3: Las tareas que desempeño tienen significancia en mi vida y la de mi familia.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	18.3
Casi Nunca	4	6.7
A veces	9	15.0
Casi Siempre	26	43.3
Siempre	10	16.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

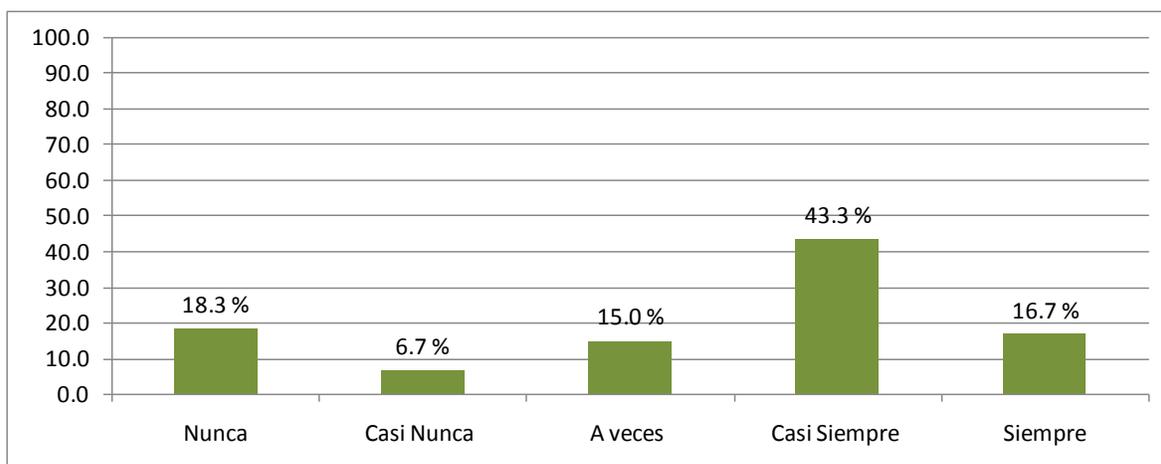


Figura N° 6 – Pregunta N° 3 Las tareas que desempeño tienen significancia en mi vida y la de mi familia.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 6, sobre la pregunta 3 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 60% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi

siempre las tareas que desempeñan tienen significancia en su vida y la de su familia; sin embargo el 25% indican que nunca y casi nunca; y, sólo a veces el 15.0%.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Actitudes

Indicador: Creencias

Tabla N° 8: Análisis de la pregunta N° 4 Los valores de la institución están acordes a los míos.

P4: Los valores de la institución están acordes a los míos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.7
Casi Nunca	0	0.0
A veces	16	26.7
Casi Siempre	25	41.7
Siempre	18	30.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

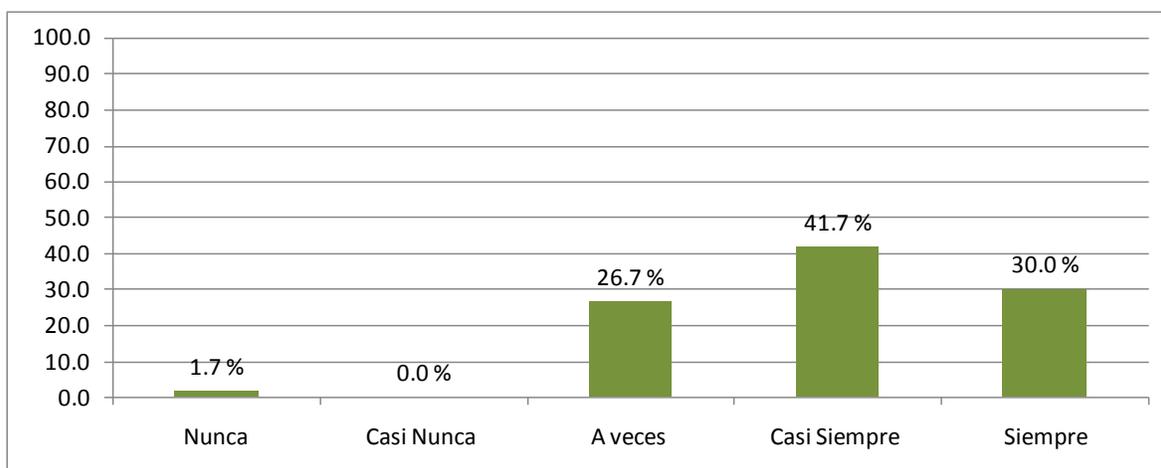


Figura N° 7 – Pregunta N° 4 Los valores de la institución están acordes a los míos.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 7, sobre la pregunta 4 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 71.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre los valores de la institución están acordes con los suyos; sin embargo el 26.7% indica

que sólo a veces, y el 1.7% nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que casi nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Actitudes

Indicador: Comportamiento

Tabla N° 9: Análisis de la pregunta N° 5 La relación con mis compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.

P5: La relación con mis compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	1.7
A veces	4	6.7
Casi Siempre	37	61.7
Siempre	18	30.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

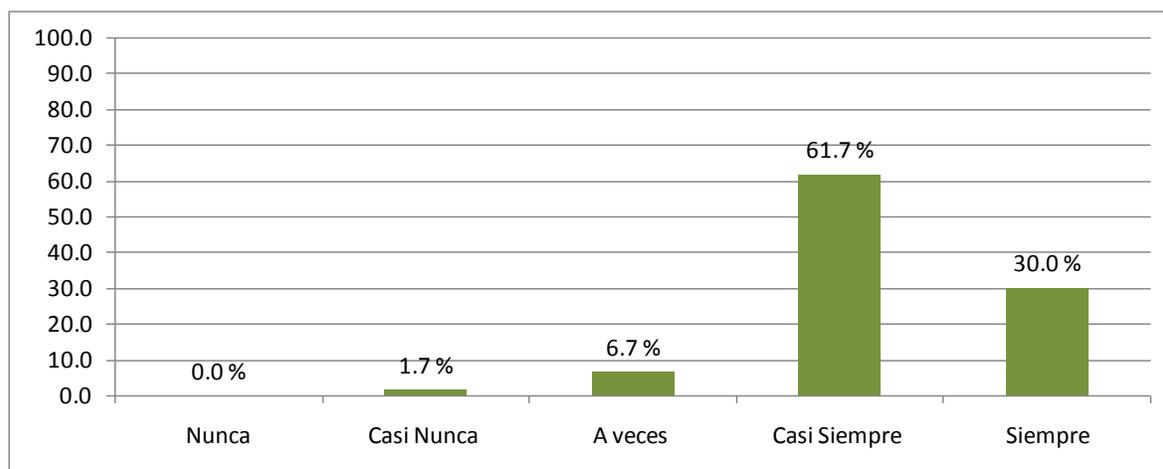


Figura N° 8 – Pregunta N° 5 La relación con mis compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.

Descripción: De acuerdo a la figura N°8, sobre la pregunta 5 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que más del 90% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre la relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria; sin

embargo el 1.7% indica que casi nunca, y sólo el 6.7% a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Actitudes

Indicador: Comportamiento

Tabla N° 10: Análisis de la pregunta N° 6 Ante los cambios me comprometo y participo activamente en éstos.

P6: Ante los cambios me comprometo y participo activamente en éstos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	11	18.3
Casi Siempre	24	40.0
Siempre	25	41.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

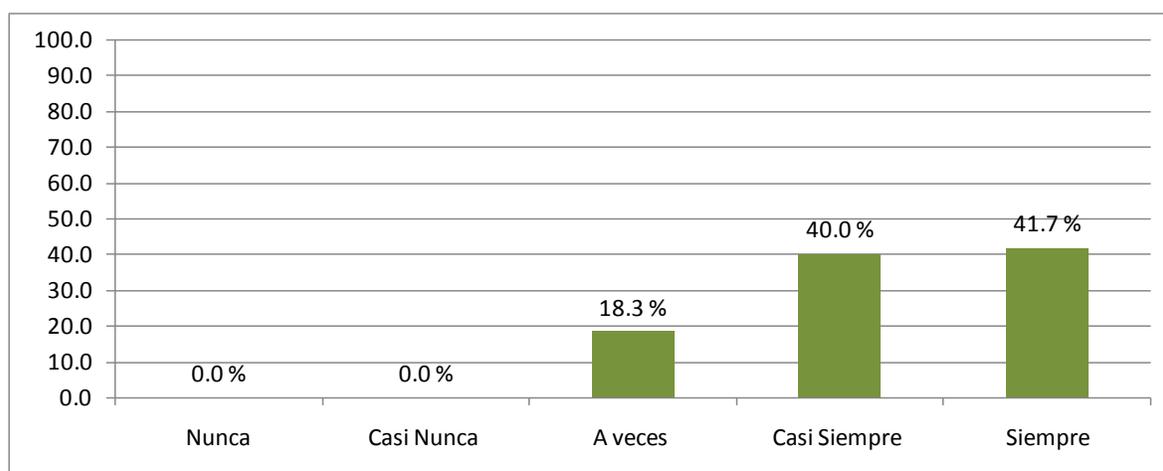


Figura N° 9 – Pregunta N° 6 Ante los cambios me comprometo y participo activamente en éstos.

Descripción: De acuerdo a la figura N°9, sobre la pregunta 6 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 81.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre se comprometen y participan activamente ante los cambios; sin embargo el 18.3% indica

que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Indicador: Elementos Materiales

Tabla N° 11: Análisis de la pregunta N° 7 Mi área dispone de recursos tecnológicos que facilitan mi trabajo.

P7: Mi área dispone de recursos tecnológicos que facilitan mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	5	8.3
A veces	21	35.0
Casi Siempre	25	41.7
Siempre	9	15.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

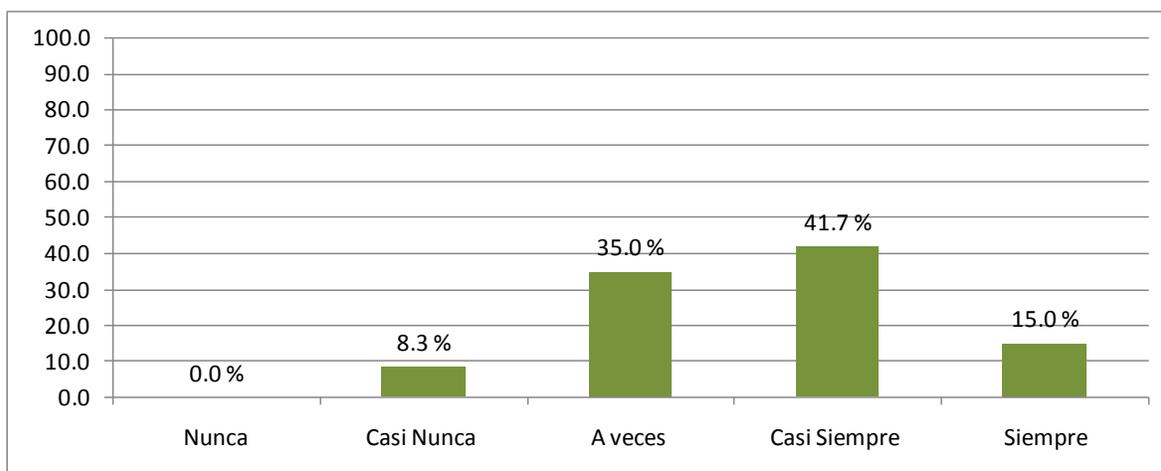


Figura N° 10 – Pregunta N° 7 Mi área dispone de recursos tecnológicos que facilitan mi trabajo.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 10, sobre la pregunta 7 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 56.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre su área dispone de recursos tecnológicos que facilitan su trabajo; sin embargo

el 35.0% indica a veces, y sólo el 8.3% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Indicador: Elementos Materiales

Tabla N° 12: Análisis de la pregunta N° 8 Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en esta institución son adecuadas.

P8: Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en esta institución son adecuadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	8	13.3
A veces	25	41.7
Casi Siempre	23	38.3
Siempre	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

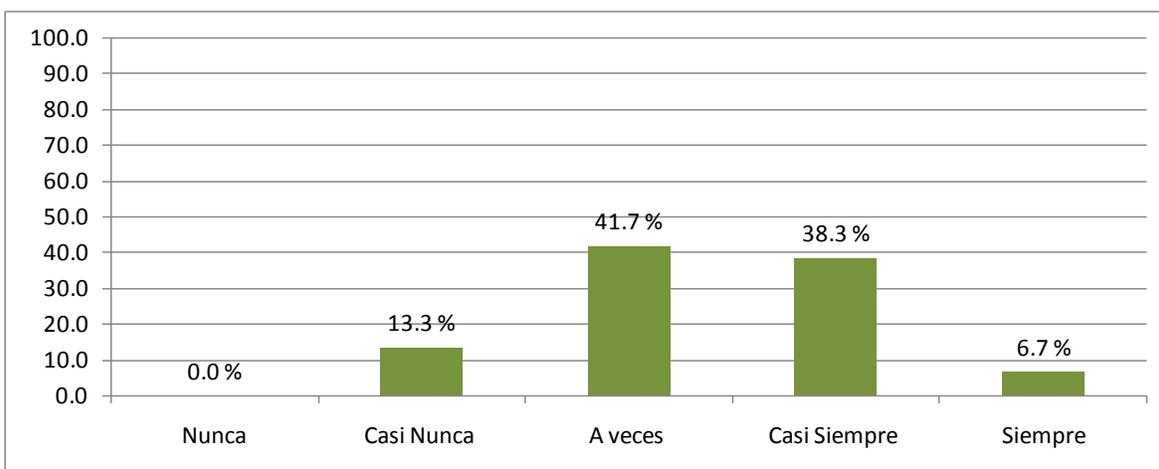


Figura N° 11 – Pregunta N° 8 Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en esta institución son adecuadas.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 11, sobre la pregunta 8 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 45% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre las condiciones generales de trabajo en su esta institución son adecuadas; sin embargo el

41.7% indica que a veces, y sólo el 13.3% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Indicador: Elementos Psicosociales

Tabla N° 13: Análisis de la pregunta N° 9 Recibo la motivación necesaria para realizar mi trabajo.

P9: Recibo la motivación necesaria para realizar mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	8.3
Casi Nunca	7	11.7
A veces	27	45.0
Casi Siempre	15	25.0
Siempre	6	10.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

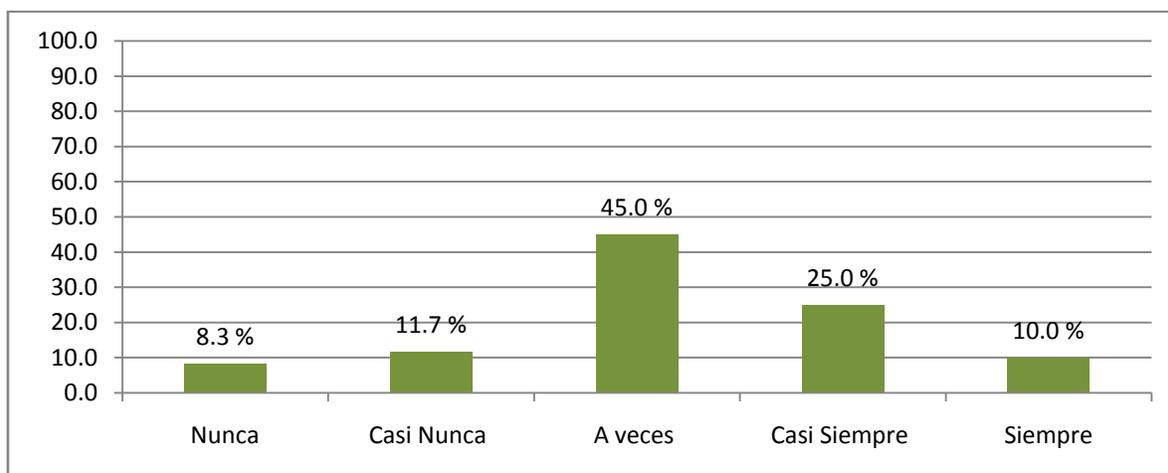


Figura N° 12 – Pregunta N° 9 Recibo la motivación necesaria para realizar mi trabajo.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 12, sobre la pregunta 9 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 45.0% de los trabajadores encuestados indican que a veces reciben la

motivación necesaria para realizar su trabajo; sin embargo el 35% indican que siempre y casi siempre; y, sólo el 20.0% indica que nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Indicador: Elementos Psicosociales

Tabla N° 14: Análisis de la pregunta N° 10 Soy motivado a participar en actividades programadas.

P10: Soy motivado a participar en actividades programadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3.3
Casi Nunca	9	15.0
A veces	22	36.7
Casi Siempre	23	38.3
Siempre	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

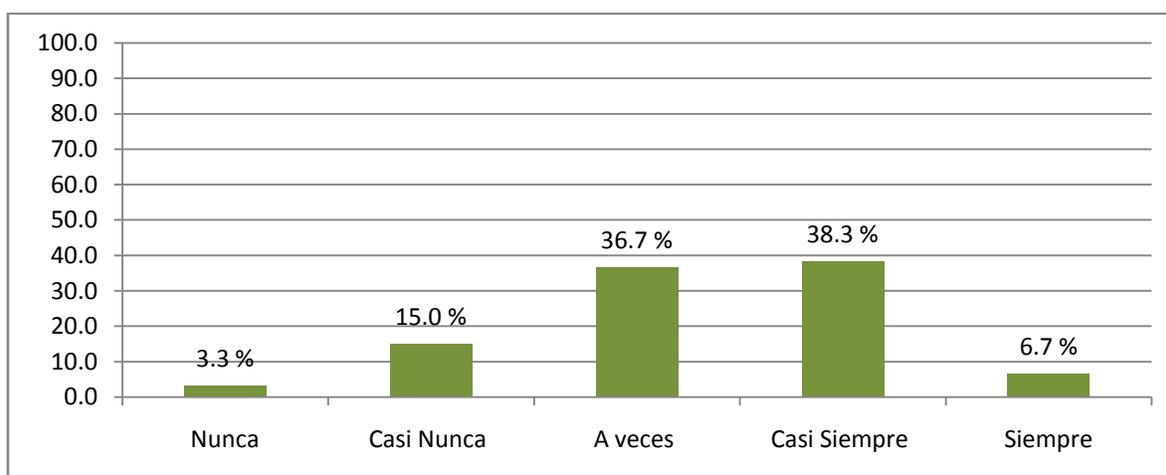


Figura N°13 – Pregunta N° 10 Soy motivado a participar en actividades programadas.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 13, sobre la pregunta 10 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 45% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi

siempre son motivados a participar en actividades programadas; sin embargo el 36.7% indican a veces; y, sólo el 18.3% nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Indicador: Elementos Económicos

Tabla N° 15: Análisis de la pregunta N° 11 La remuneración es considerada atractiva en esta institución.

P11: La remuneración es considerada atractiva en esta institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	16.7
Casi Nunca	11	18.3
A veces	26	43.3
Casi Siempre	13	21.7
Siempre	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

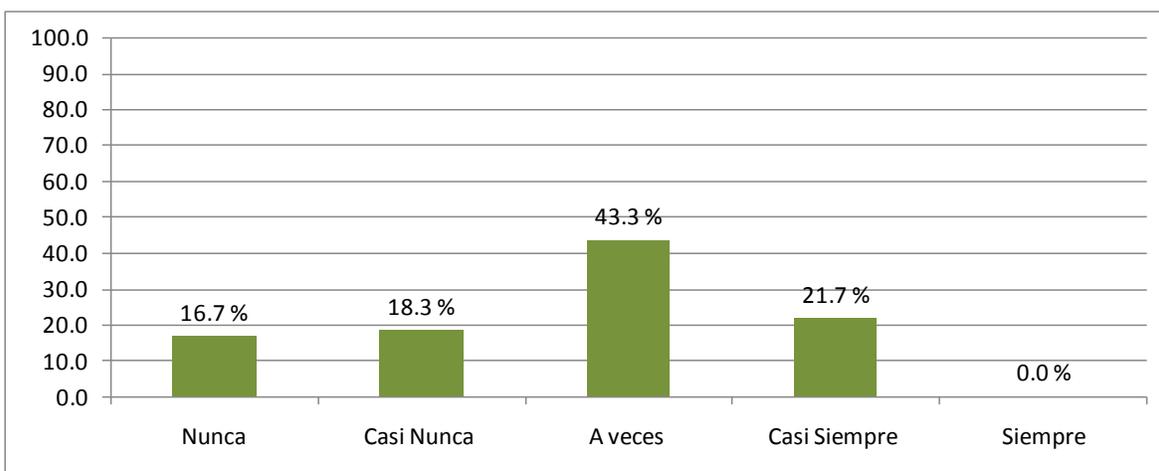


Figura N°14 – Pregunta N° 11 La remuneración es considerada atractiva en esta institución.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 14, sobre la pregunta 11 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 43.3% de los trabajadores encuestados considera que a veces la remuneración es atractiva en esta institución; sin embargo el 35% afirman que nunca y casi

nunca, y sólo el 21.7% casi siempre. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que siempre.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Condiciones de Trabajo

Indicador: Elementos Económicos

Tabla N° 16: Análisis de la pregunta N° 12 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

P12: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	10.0
Casi Nunca	12	20.0
A veces	20	33.3
Casi Siempre	19	31.7
Siempre	3	5.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

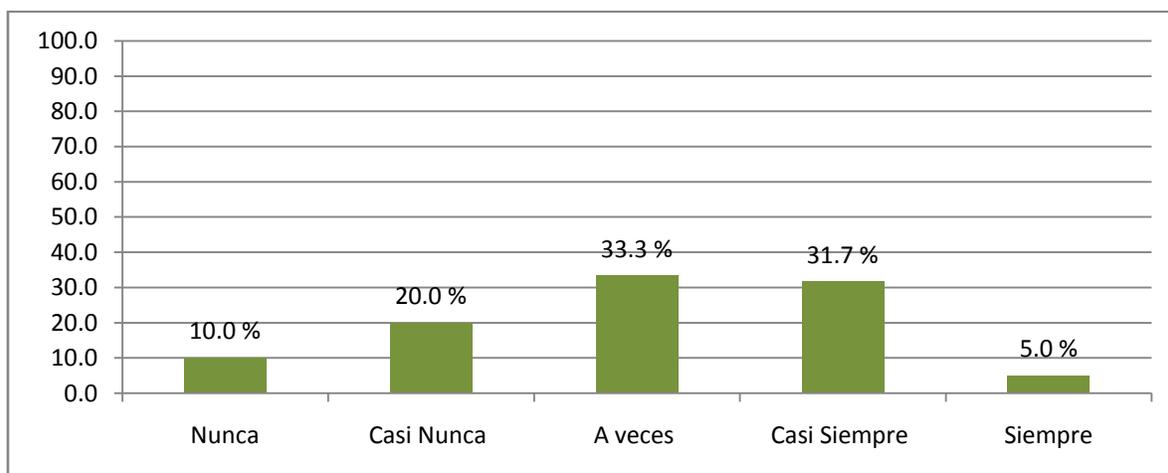


Figura N°15 – Pregunta N° 12 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 15, sobre la pregunta 12 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 36.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi

siempre su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas; sin embargo el 33.3% indican que a veces; y, sólo un 30.0% indican que nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Ambiente Laboral

Indicador: Liderazgo

Tabla N° 17: Análisis de la pregunta N° 13 Es satisfactoria la relación con mi jefe.

P13: Es satisfactoria la relación con mi jefe.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	1.7
A veces	13	21.7
Casi Siempre	27	45.0
Siempre	19	31.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

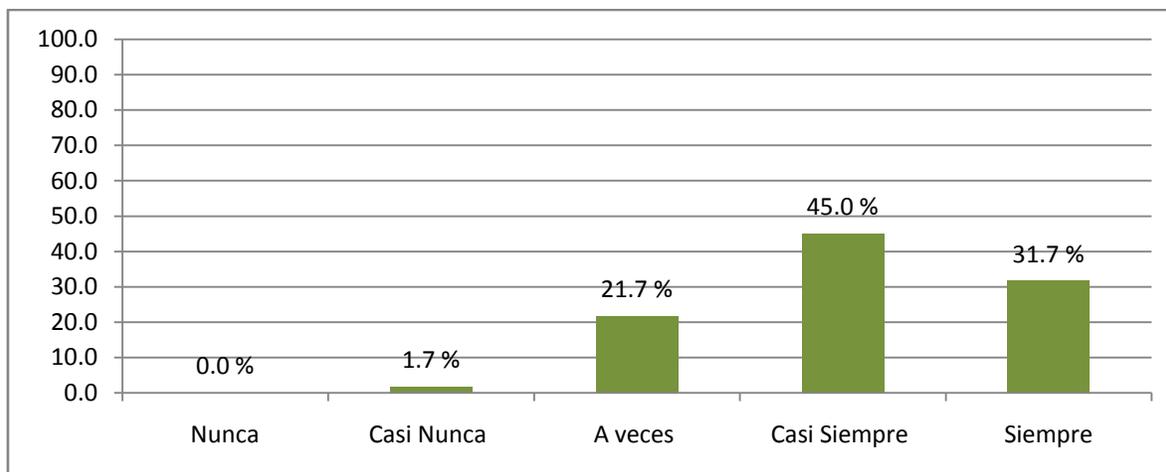


Figura N°16 – Pregunta N° 13 Es satisfactoria la relación con mi jefe.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 16, sobre la pregunta 13 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 76.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre la relación con su jefe es satisfactoria; sin embargo un 21.7% indica que sólo a veces y un 1.7% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Ambiente Laboral

Indicador: Liderazgo

Tabla N° 18: Análisis de la pregunta N° 14 Mi jefe directo crea una atmósfera de confianza en mi área de trabajo.

P14: Mi jefe directo crea una atmósfera de confianza en mi área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	2	3.3
A veces	14	23.3
Casi Siempre	21	35.0
Siempre	23	38.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

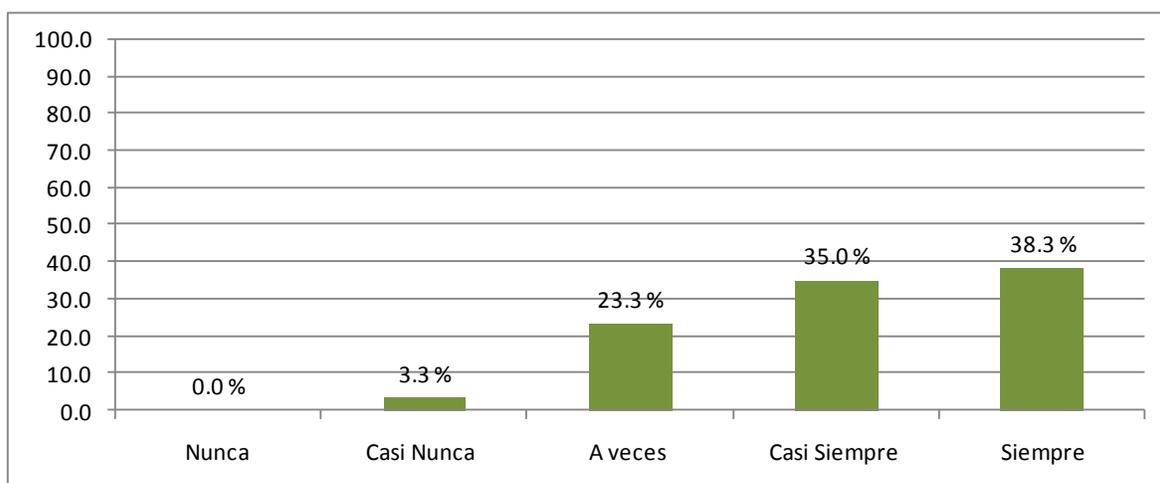


Figura N°17 – Pregunta N° 14 Mi jefe directo crea una atmósfera de confianza en mi área de trabajo.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 17, sobre la pregunta 14 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 73.3% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre su jefe directo crea una atmósfera de confianza en su área de trabajo; sin embargo el 23.3% indican que sólo a veces; y, un 3.3% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Ambiente Laboral

Indicador: Reconocimiento

Tabla N° 19: Análisis de la pregunta N° 15 Mis jefes inmediatos reconocen mi labor, y eso me motiva a mejorar en mi desempeño.

P15: Mis jefes inmediatos reconocen mi labor, y eso me motiva a mejorar en mi desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	6.7
Casi Nunca	8	13.3
A veces	19	31.7
Casi Siempre	19	31.7
Siempre	10	16.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

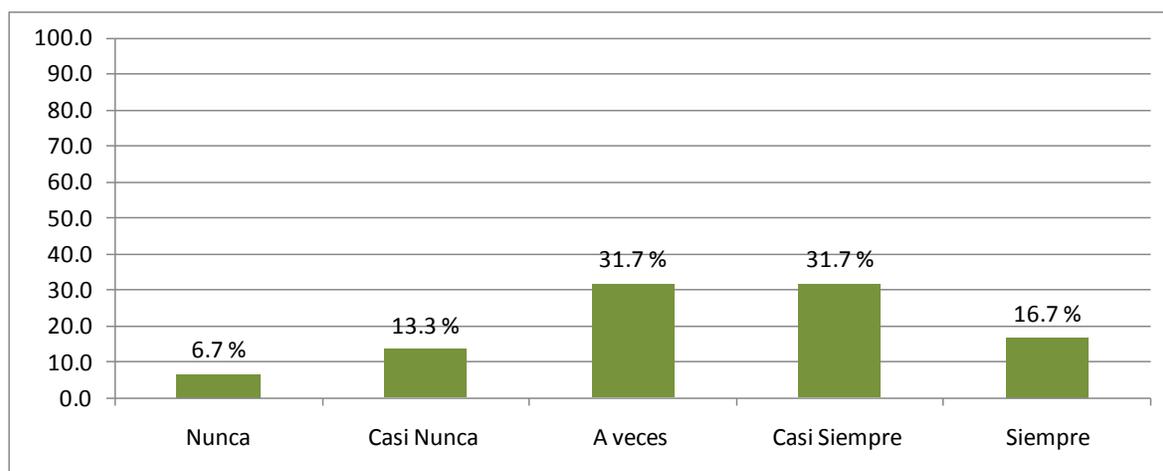


Figura N°18 – Pregunta N° 15 Mis jefes inmediatos reconocen mi labor, y eso me motiva a mejorar en mi desempeño.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 18, sobre la pregunta 15 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 48.4% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre su jefe directo reconoce su labor, lo cual lo motiva a mejorar su desempeño; sin embargo un 31.7% indican que sólo a veces; y, un 20.0% indica que nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Ambiente Laboral

Indicador: Reconocimiento

Tabla N° 20: Análisis de la pregunta N° 16 Recibo incentivos cuando he cumplido las metas establecidas.

P16: Recibo incentivos cuando he cumplido las metas establecidas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	33.3
Casi Nunca	27	45.0
A veces	6	10.0
Casi Siempre	7	11.7
Siempre	0	0.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

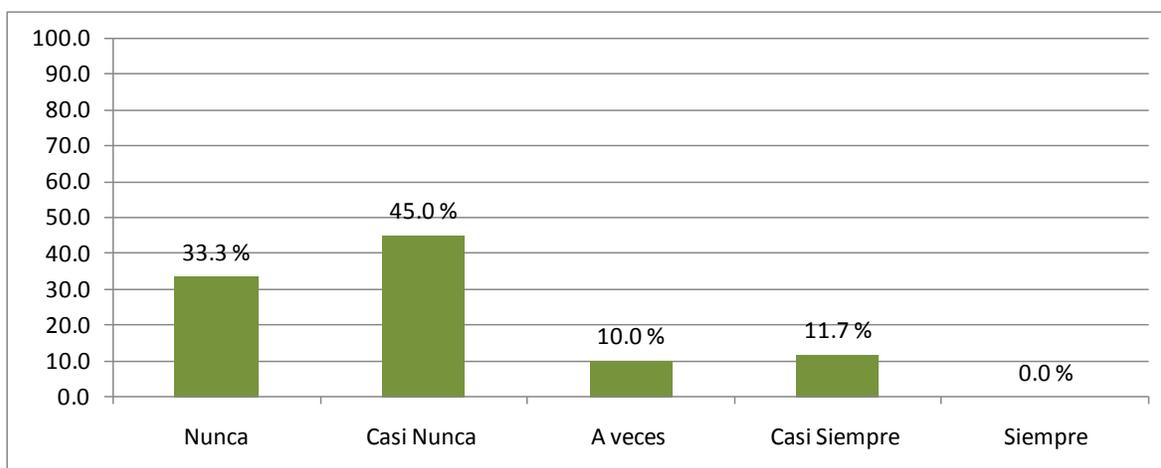


Figura N°19 – Pregunta N° 16 Recibo incentivos cuando he cumplido las metas establecidas.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 19, sobre la pregunta 16 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 78.3% de los trabajadores encuestados considera que nunca y casi nunca reciben incentivos cuando se ha cumplido con las metas establecidas; sin embargo un 11.7% indican que casi siempre, y un 10.0% sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que siempre.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Ambiente Laboral

Indicador: Relaciones Interpersonales

Tabla N° 21: Análisis de la pregunta N° 17 La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y solidaria.

P17: La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y solidaria.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	1.7
A veces	11	18.3
Casi Siempre	28	46.7
Siempre	20	33.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

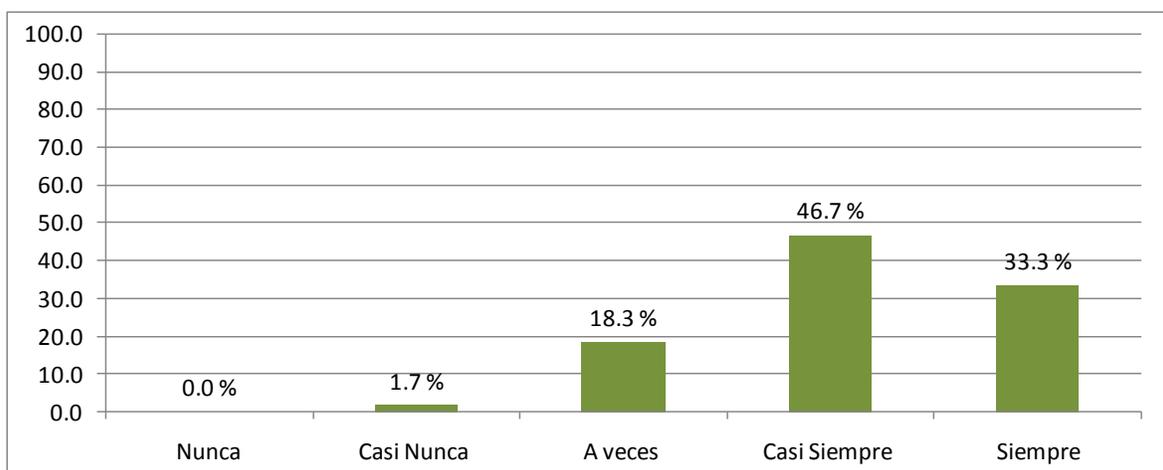


Figura N°20 – Pregunta N° 17 La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y solidaria.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 20, sobre la pregunta 17 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que el 80% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre la relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria; sin embargo un 18.3% indica que sólo a veces; y el 1.7% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Dimensión: Ambiente Laboral

Indicador: Relaciones Interpersonales

Tabla N° 22: Análisis de la pregunta N° 18 Respeto las normas de convivencia establecidas por la institución.

P18: Respeto las normas de convivencia establecidas por la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.7
Casi Nunca	0	0.0
A veces	0	0.0
Casi Siempre	23	38.3
Siempre	36	60.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

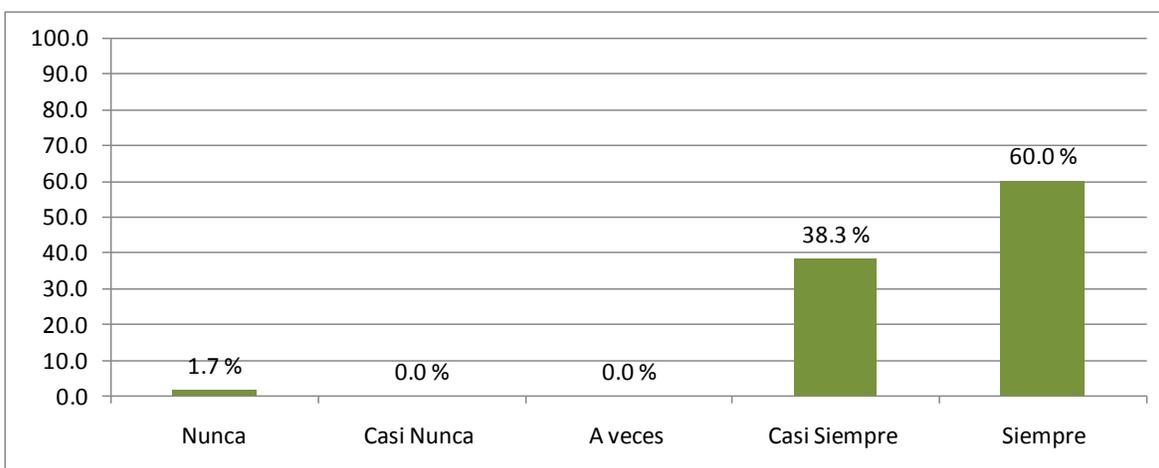


Figura N° 21 – Pregunta N° 18 Respeto las normas de convivencia establecidas por la institución.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 21, sobre la pregunta 18 de la variable satisfacción laboral, se aprecia que un 98.3% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre respetan las normas de convivencia establecidas por la institución; y un 1.7% indica que nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que casi nunca o a veces.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Desempeño

Indicador: Evaluación

Tabla N° 23: Análisis de la pregunta N° 19 Participo con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.

P19: Participo con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	1.7
A veces	14	23.3
Casi Siempre	29	48.3
Siempre	16	26.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

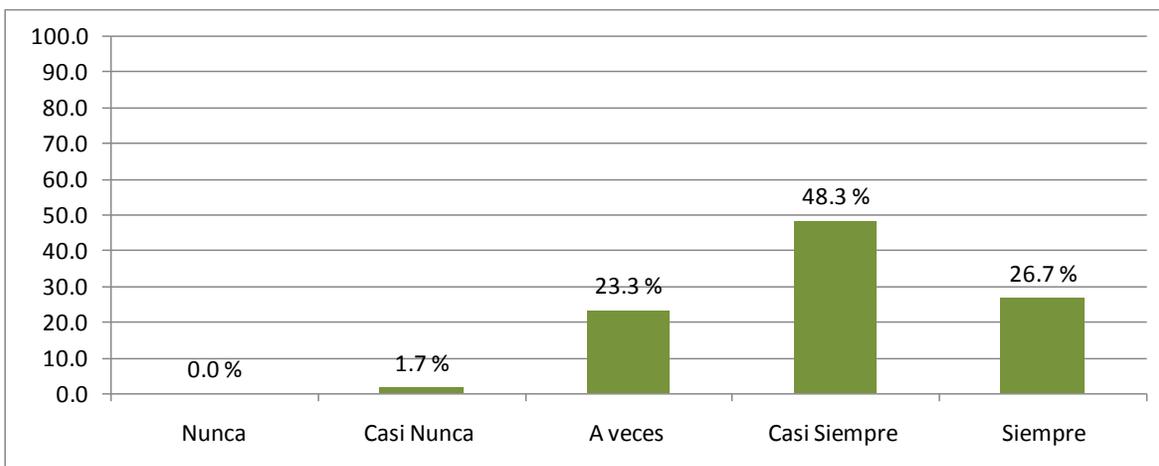


Figura N°22 – Pregunta N° 19 Participo con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 22, sobre la pregunta 19 de la variable productividad, se aprecia que el 75.0% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre participan con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas; sin embargo un 23.3% indica que sólo a veces; y una minoría de 1.7% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Desempeño

Indicador: Evaluación

Tabla N° 24: Análisis de la pregunta N° 20 Efectúo aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a mi área de trabajo.

P20: Efectúo aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a mi área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	3	5.0
A veces	19	31.7
Casi Siempre	27	45.0
Siempre	11	18.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

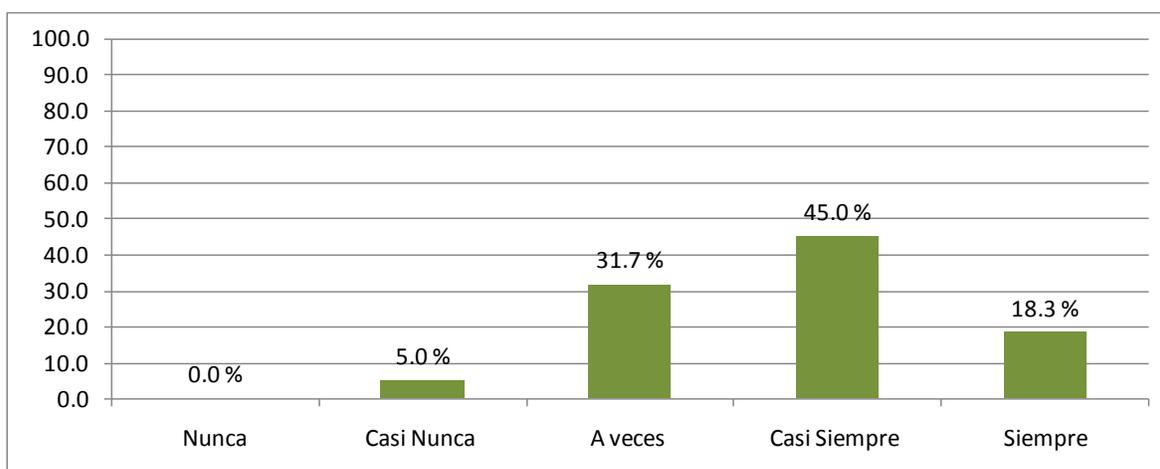


Figura N°23 – Pregunta N° 20 Efectúo aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a mi área de trabajo.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 23, sobre la pregunta 20 de la variable productividad, se aprecia que el 63.3% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre efectúan aportes académicos y técnicos en beneficio a su área de trabajo; sin embargo un 3.7% indica a veces; y sólo el 5.0% casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Desempeño

Indicador: Rendimiento

Tabla N° 25: Análisis de la pregunta N° 21 Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de mi trabajo.

P21: Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	16.7
Casi Nunca	17	28.3
A veces	20	33.3
Casi Siempre	9	15.0
Siempre	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

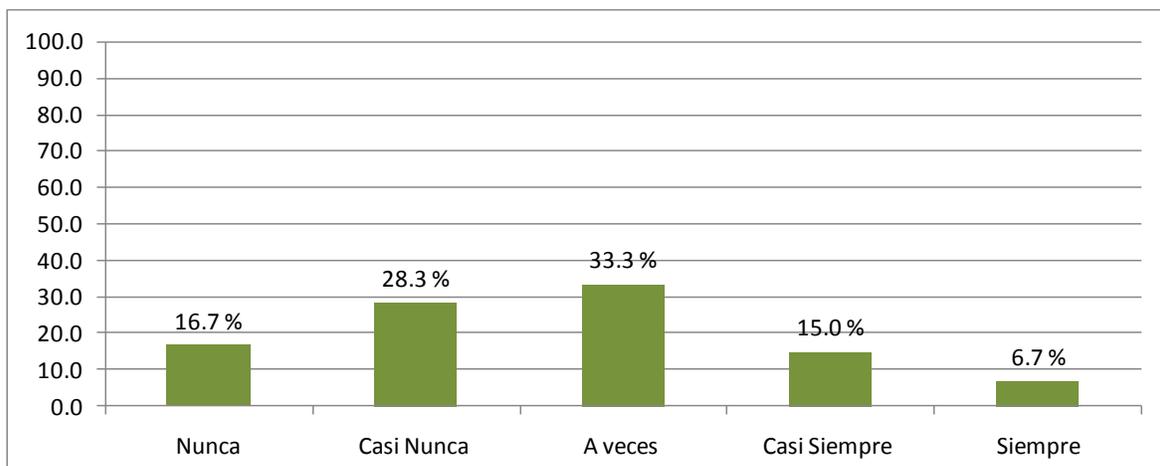


Figura N°24 – Pregunta N° 21 Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de mi trabajo

Descripción: De acuerdo a la figura N° 24, sobre la pregunta 21 de la variable productividad, se aprecia que un 45.0 % de los trabajadores encuestados indican que nunca y casi nunca se les reconoce y motiva el rendimiento eficiente de su trabajo; sin embargo el 33.3% indican que sólo a veces; y, un 21.7% siempre y casi siempre.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Desempeño

Indicador: Rendimiento

Tabla N° 26: Análisis de la pregunta N° 22 Me preocupo por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a mí trabajo.

P22: Me preocupo por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	1	1.7
A veces	17	28.3
Casi Siempre	24	40.0
Siempre	18	30.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

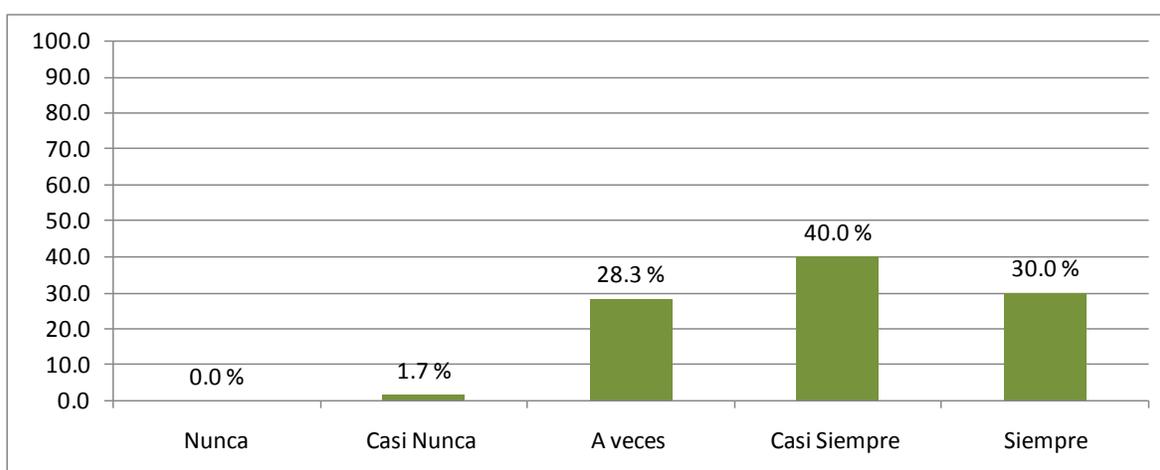


Figura N°25 – Pregunta N° 22 Me preocupo por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a mí trabajo.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 25, sobre la pregunta 22 de la variable productividad, se aprecia que un 70% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre se preocupan por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a su trabajo; sin embargo un 1.7% indica que casi nunca, y sólo el 28.3% a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Desempeño

Indicador: Competencia

Tabla N° 27: Análisis de la pregunta N° 23 Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de las metas institucionales.

P23: Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de las metas institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	6	10.0
Casi Siempre	26	43.3
Siempre	28	46.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

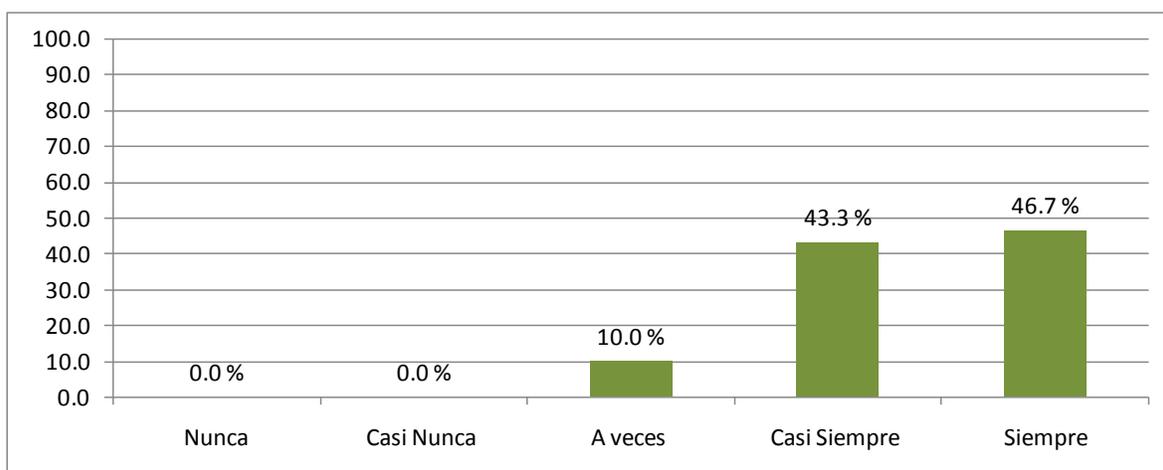


Figura N°26 – Pregunta N° 23 Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de las metas institucionales.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 26, sobre la pregunta 23 de la variable productividad, se aprecia que un 90% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre realizan sus labores con eficiencia, eficacia y productividad; y un 10.0% indica que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca o casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Desempeño

Indicador: Competencia

Tabla N° 28: Análisis de la pregunta N° 24 Los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto.

P24: Los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.7
Casi Nunca	3	5.0
A veces	24	40.0
Casi Siempre	26	43.3
Siempre	6	10.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

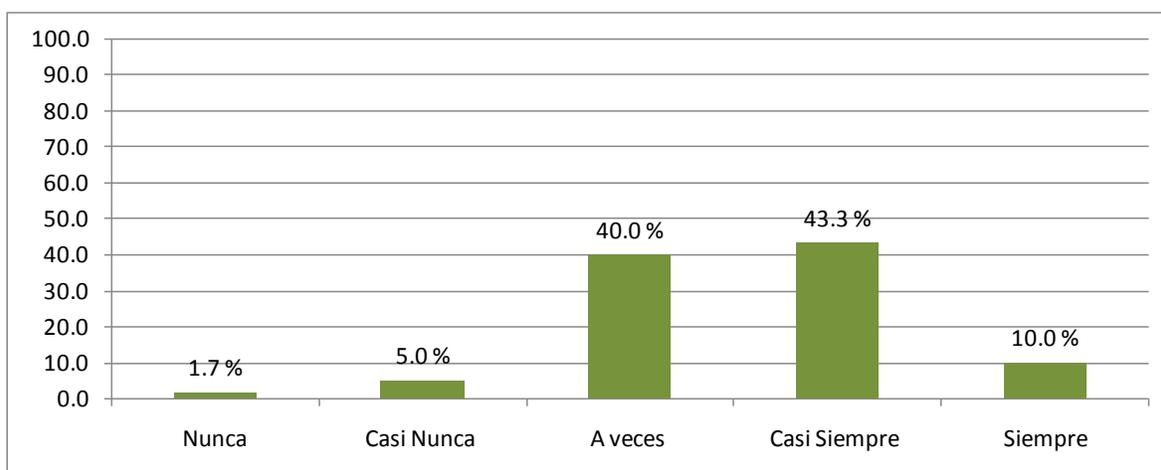


Figura N°27 – Pregunta N° 24 Los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 27, sobre la pregunta 24 de la variable productividad, se aprecia que un 53.3% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto; sin embargo el 40.0% indican que sólo a veces; y, un 6.7% nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Eficacia

Indicador: Cumplimiento de metas

Tabla N° 29: Análisis de la pregunta N° 25 Demuestro mis competencias en la realización de tareas y actividades propuestas.

P25: Demuestro mis competencias en la realización de tareas y actividades propuestas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.7
Casi Nunca	1	1.7
A veces	15	25.0
Casi Siempre	20	33.3
Siempre	23	38.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

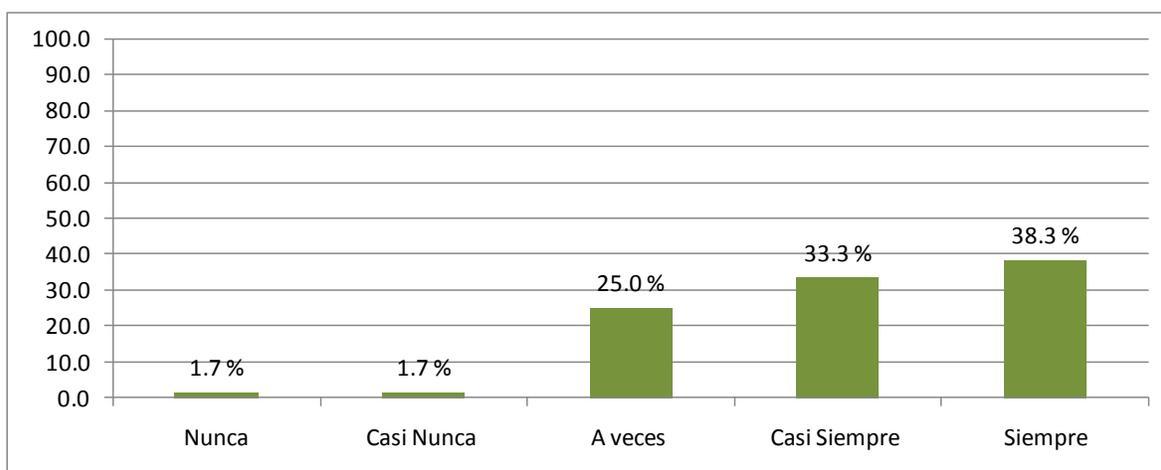


Figura N°28 – Pregunta N° 25 Demuestro mis competencias en la realización de tareas y actividades propuestas.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 28, sobre la pregunta 25 de la variable productividad, se aprecia que el 71.6% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre demuestran sus competencias en la realización de tareas y actividades propuestas; sin embargo el 25.0 % indican sólo a veces; y, un 3.4% nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Eficacia

Indicador: Cumplimiento de metas

Tabla N° 30: Análisis de la pregunta N° 26 Siento un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.

P26: Siento un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	11	18.3
Casi Siempre	21	35.0
Siempre	28	46.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

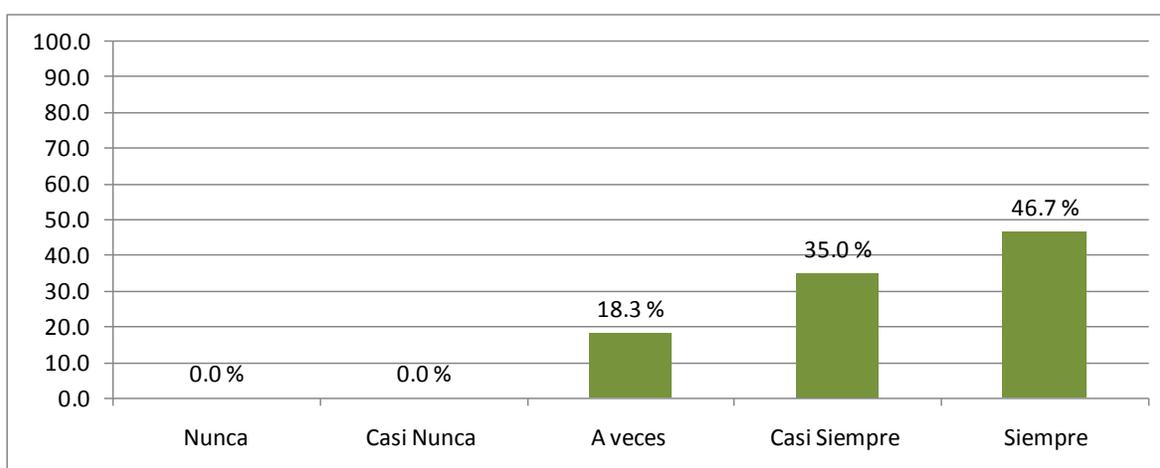


Figura N°29 – Pregunta N° 26 Siento un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 29, sobre la pregunta 26 de la variable productividad, se aprecia que el 81.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre sienten un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución; y un 18.3% indica que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca o casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Eficacia

Indicador: Capacidad

Tabla N° 31: Análisis de la pregunta N° 27 Tengo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

P27: Tengo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.7
Casi Nunca	0	0.0
A veces	4	6.7
Casi Siempre	31	51.7
Siempre	24	40.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

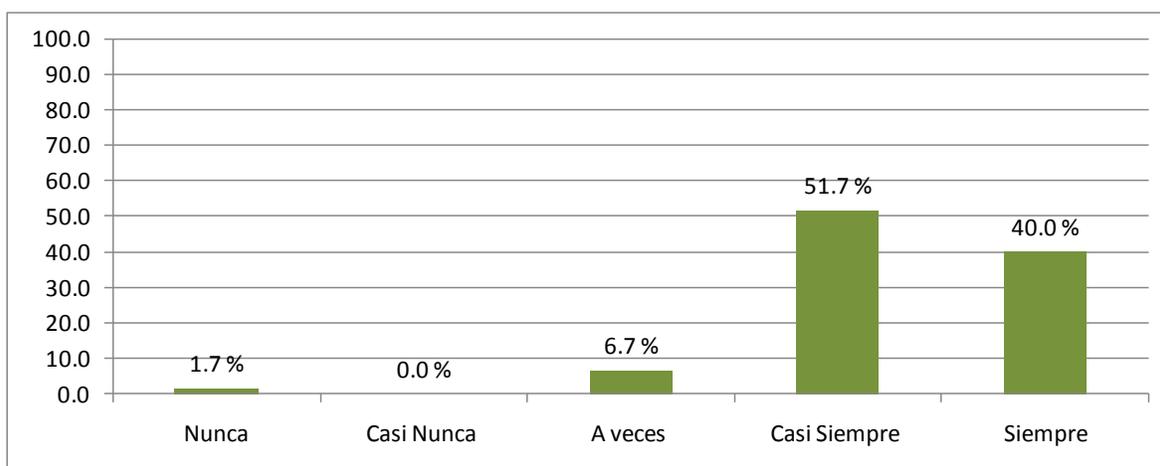


Figura N° 30 – Pregunta N° 27 Tengo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

Descripción: De acuerdo a la figura N°30, sobre la pregunta 27 de la variable productividad, se aprecia que un 91.7 % de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre tienen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión; sin embargo un 6.7% indica que sólo a veces; y un 1.7% nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Eficacia

Indicador: Capacidad

Tabla N° 32: Análisis de la pregunta N° 28 Aplico mis capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.

P28: Aplico mis capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	14	23.3
Casi Siempre	27	45.0
Siempre	19	31.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

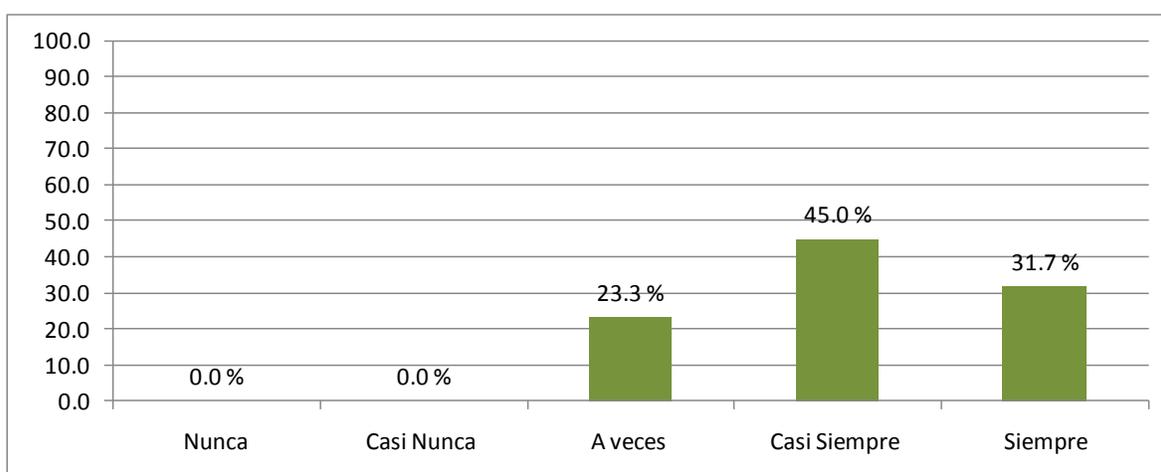


Figura N° 31 – Pregunta N° 28 Aplico mis capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.

Descripción: De acuerdo a la figura N°31, sobre la pregunta 28 de la variable productividad, se aprecia que un 76.7% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre aplican sus capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas; y un 23.3% indica que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca o casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Eficacia

Indicador: Conocimiento

Tabla N° 33: Análisis de la pregunta N° 29 Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.

P29: Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	7	11.7
Casi Siempre	21	35.0
Siempre	32	53.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

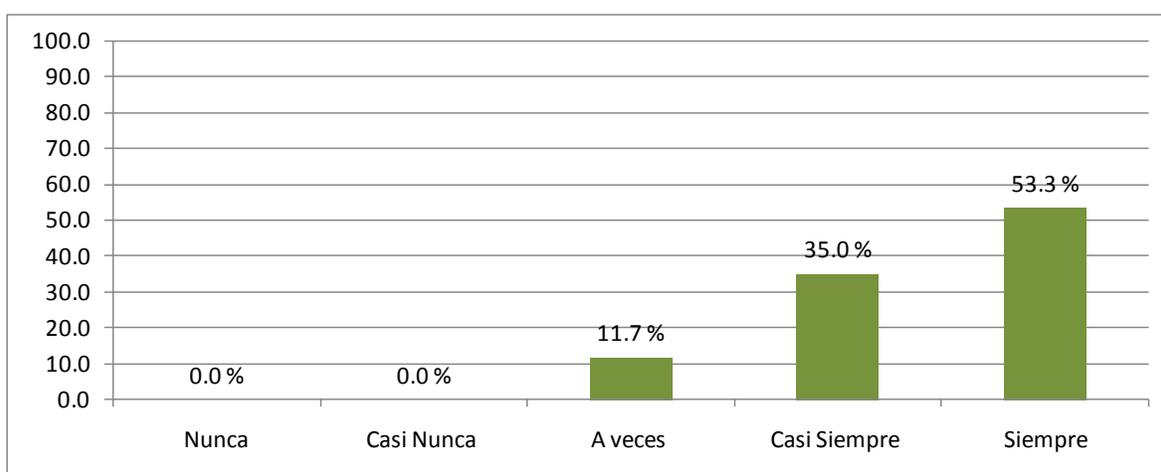


Figura N°32 – Pregunta N° 29 Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 32, sobre la pregunta 29 de la variable productividad, se aprecia que el 88.3 % de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre cuentan con conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto; y un 11.7% indica que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca o casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Eficacia

Indicador: Conocimiento

Tabla N° 34: Análisis de la pregunta N° 30 Demuestro mis conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar mis labores.

P30: Demuestro mis conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar mis labores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	6	10.0
Casi Siempre	16	26.7
Siempre	38	63.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

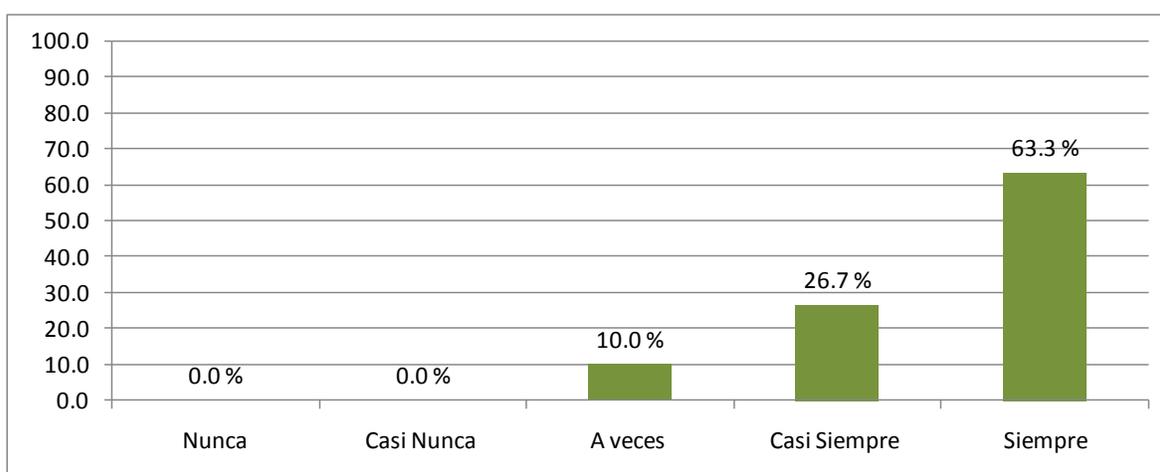


Figura N° 33 – Pregunta N° 30 Demuestro mis conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar mis labores.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 33, sobre la pregunta 29 de la variable productividad, se aprecia que un 90.0% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre demuestran sus conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar sus labores; y un 10.0% indica que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca o casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Calidad

Indicador: Mejoramiento de procesos

Tabla N° 35: Análisis de la pregunta N° 31 Demuestro ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por esta institución.

P31: Demuestro ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por esta institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	3	5.0
A veces	1	1.7
Casi Siempre	26	43.3
Siempre	30	50.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

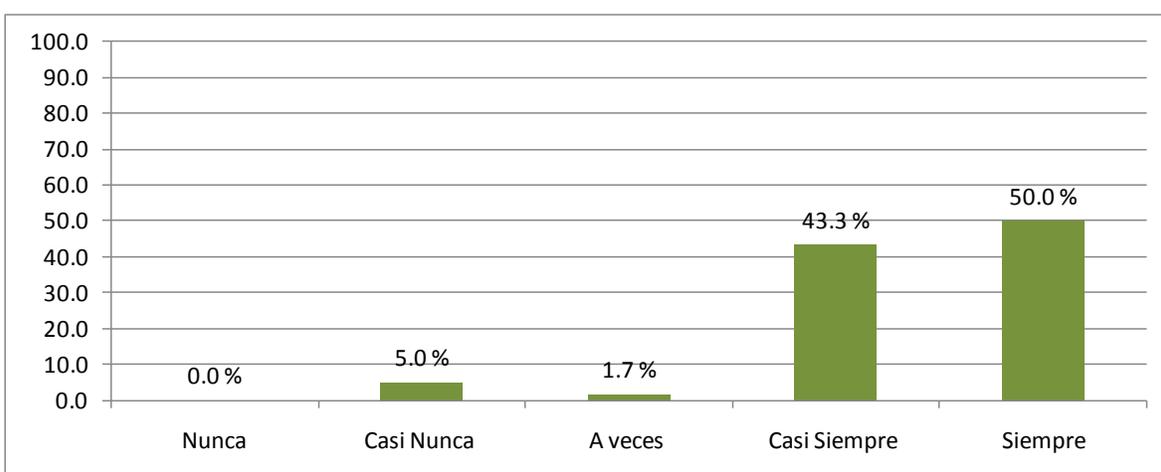


Figura N°34 – Pregunta N° 31 Demuestro ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por esta institución.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 34, sobre la pregunta 31 de la variable productividad, se aprecia que el 93.3 % de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre demuestran ser participativos y colaboradores a fin de mejorar el servicio ofrecido por esta institución; sin embargo un 5.0% indica que casi nunca, y sólo el 1.7% a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Calidad

Indicador: Mejoramiento de procesos

Tabla N° 36: Análisis de la pregunta N° 32 Demuestro tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.

P32: Demuestro tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	3	5.0
A veces	8	13.3
Casi Siempre	31	51.7
Siempre	18	30.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

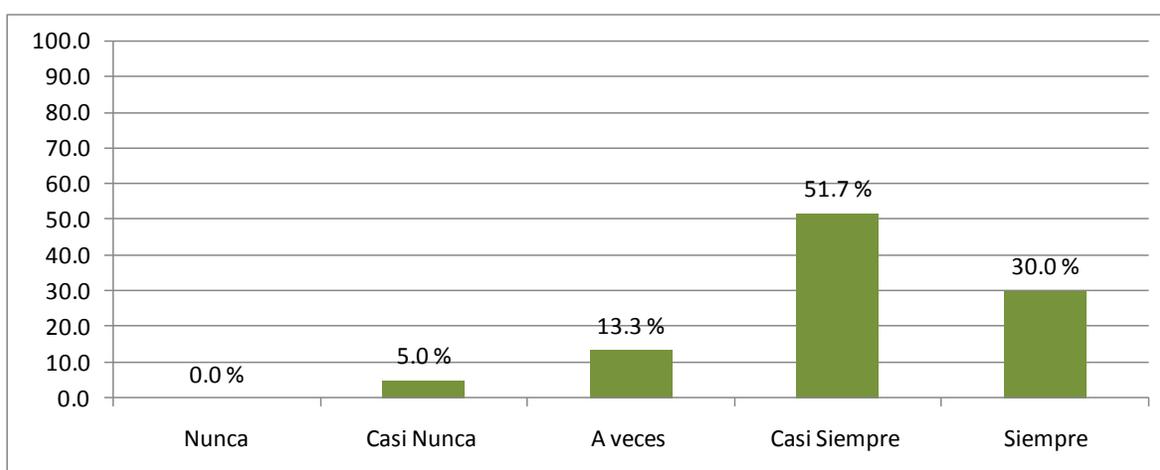


Figura N°35 – Pregunta N° 32 Demuestro tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 35, sobre la pregunta 32 de la variable productividad, se aprecia que el 81.7 % de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre toman medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución; sin embargo un 13.3 % indica que sólo a veces; y sólo el 5.0 % casi nunca. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Calidad

Indicador: Mejora continua

Tabla N° 37: Análisis de la pregunta N° 33 La institución me incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras.

P33: La institución me incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	13.3
Casi Nunca	11	18.3
A veces	23	38.3
Casi Siempre	16	26.7
Siempre	2	3.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

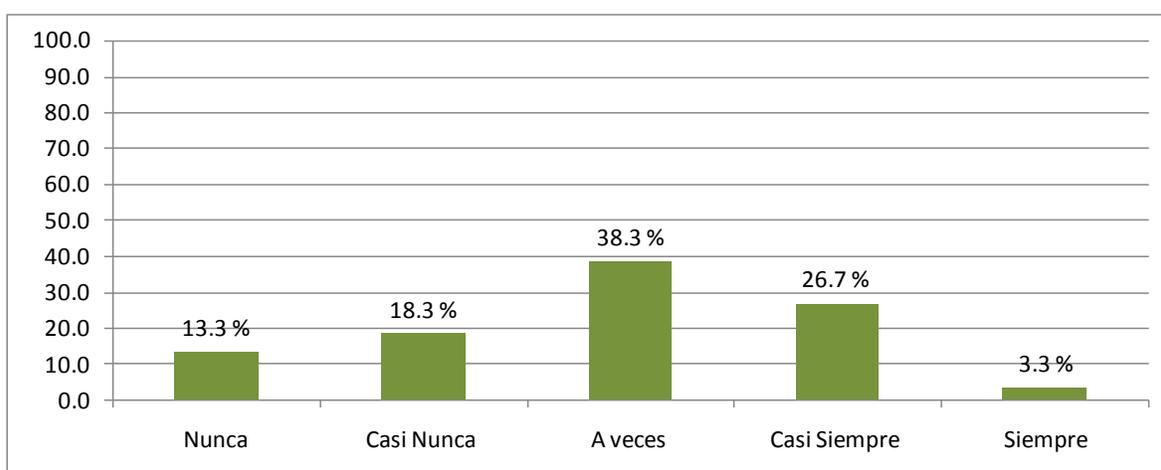


Figura N°36 – Pregunta N° 33 La institución me incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 36, sobre la pregunta 33 de la variable productividad, se aprecia que un 38.3 % de los trabajadores encuestados indican que a veces la institución los incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras; sin embargo el 31.6 % indican que nunca y casi nunca; y, un 30.0 % siempre y casi siempre.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Calidad

Indicador: Mejora continua

Tabla N° 38: Análisis de la pregunta N° 34 Consulto e investigo manuales que tengan relación con mi trabajo.

P34: Consulto e investigo manuales que tengan relación con mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi Nunca	0	0.0
A veces	15	25.0
Casi Siempre	28	46.7
Siempre	17	28.3
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

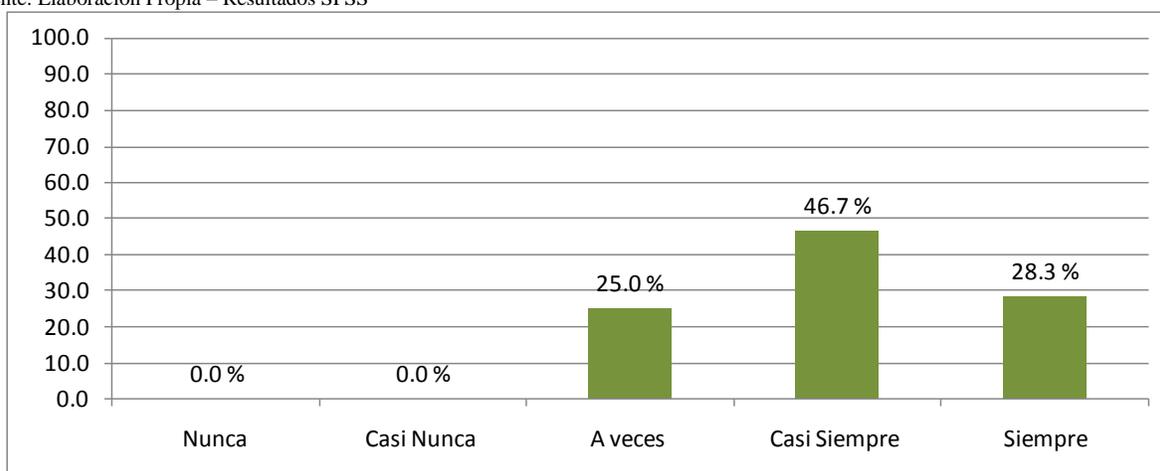


Figura N°37 – Pregunta N° 34 Consulto e investigo manuales que tengan relación con mi trabajo.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 37, sobre la pregunta 34 de la variable productividad, se aprecia que un 75.0% de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre consultan e investigan manuales que tengan relación con su trabajo; y un 25.0% indica que sólo a veces. Se observa, además, que no se tiene trabajadores que afirmen que nunca o casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Calidad

Indicador: Gestión de Calidad

Tabla N° 39: Análisis de la pregunta N° 35 Considero que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.

P35: Considero que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5.0
Casi Nunca	13	21.7
A veces	21	35.0
Casi Siempre	20	33.3
Siempre	3	5.0
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

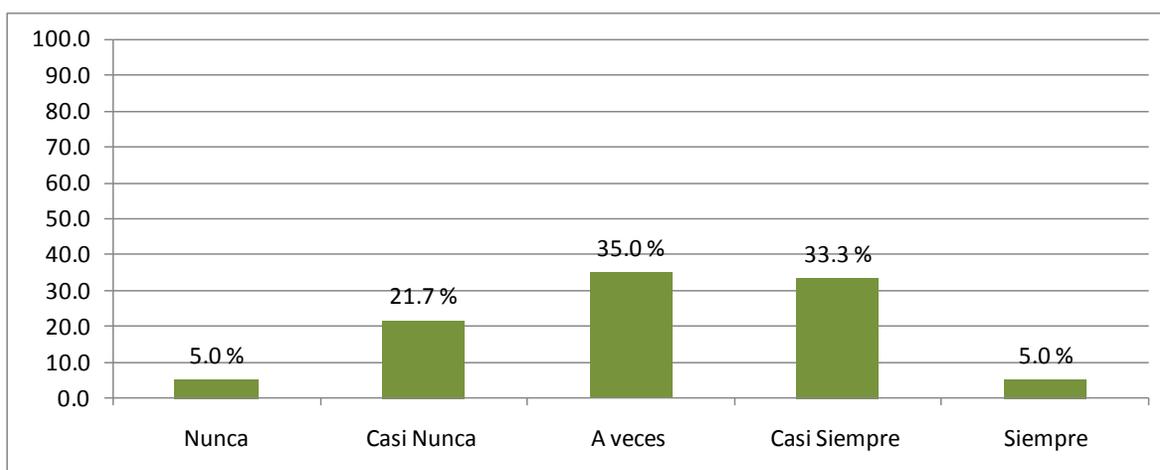


Figura N°38 – Pregunta N° 35 Considero que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 38, sobre la pregunta 35 de la variable productividad, se aprecia que un 38.3 % de los trabajadores encuestados indican que siempre y casi siempre consideran que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos; sin embargo el 35.0 % indican que sólo a veces; y, un 26.7 % nunca y casi nunca.

Variable Independiente: Productividad

Dimensión: Calidad

Indicador: Gestión de Calidad

Tabla N° 40: Análisis de la pregunta N° 36 La institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores.

P36: La institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	8.3
Casi Nunca	7	11.7
A veces	28	46.7
Casi Siempre	13	21.7
Siempre	7	11.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

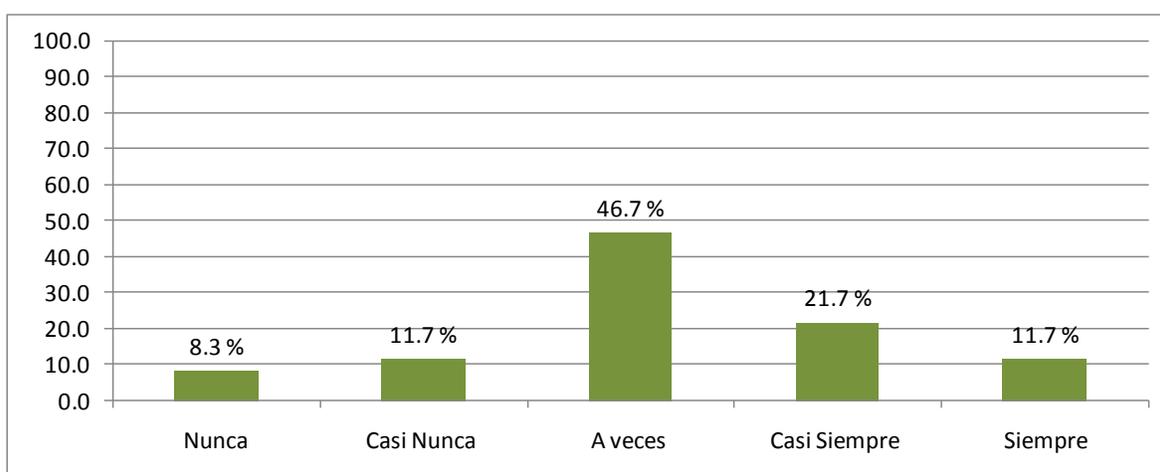


Figura N°39 – Pregunta N° 36 La institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores.

Descripción: De acuerdo a la figura N° 39, sobre la pregunta 36 de la variable productividad, se aprecia que un 46.7 % de los trabajadores encuestados indican que a veces la institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores; sin embargo el 33.4 % indican que siempre y casi siempre; y, un 20.0 % nunca y casi nunca.

5.2. Análisis de resultados

En la tesis se plantea una hipótesis general (HG) y tres hipótesis específicas (HE1, HE2, HE3), las mismas que deben de ser contrastadas con los datos recopilados en la muestra.

Consideramos una encuesta con 18 preguntas para la variable independiente y 18 preguntas para la variable dependientes, todas ellas con respuestas de tipo Likert, con 5 categorías para las preguntas de la variable independiente y 5 categorías para las preguntas de la variable dependiente.

Luego, para probar las hipótesis debemos hacer $18 \times 18 = 324$ cruces de variables, generando igual número de tablas de contingencias, de la forma:

La prueba de hipótesis para la tabla de contingencia, resultante del cruce de las variables P1 y P36:

Tabla N° 41: Distribución de contingencia

Tabla cruzada

Recuento

		Pregunta N° 36 (Variable Dependiente)					Total
		Nunca / Completamente en desacuerdo	Casi Nunca / En desacuerdo	A veces / Sin Opinión	Casi Siempre / De acuerdo	Siempre / Completamente de acuerdo	
Pregunta N° 1 (Variable Independiente)	Nunca / Completamente en desacuerdo	1	0	3	5	4	13
	Casi Nunca / En desacuerdo	3	0	6	0	2	11
	A veces / Sin Opinión	0	7	16	5	0	28
	Casi Siempre / De acuerdo	1	0	3	3	0	7
	Siempre / Completamente de	0	0	0	0	1	1
Total		5	7	28	13	7	60

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Para verificar la validez de las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación debemos efectuar 324 contrastes de hipótesis, asociadas al cruce de las 18 preguntas de la variable independiente y las 18 preguntas de la variable dependiente.

Para probar dichas hipótesis debemos calcular el valor de la estadística de test de la chi-cuadrada de Pearson:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S \frac{(n_{ij} - m_{ij})^2}{m_{ij}} \sim \chi_{\{(R-1)(S-1)gl\}}^2$$

Ejemplo, del cruce de la pregunta P1 de la variable independiente y la pregunta P36 de la variable dependiente, de la forma:

Tabla N° 42: Prueba de la Chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado				
	Valor	df	P-Valor	
Chi-cuadrado de Pearson	39,467 ^a	16	0.001	

a. 21 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Elaboración Propia – Resultados SPSS

Cada cruce de las variables da como resultado una tabla de contingencia (Ej. Tabla N° 40), donde se plantea la Hipótesis nula y la alternativa de asociación

Asumiendo un nivel de significación del 5% se tiene las regiones de aceptación H_0 y de rechazo H_1 .

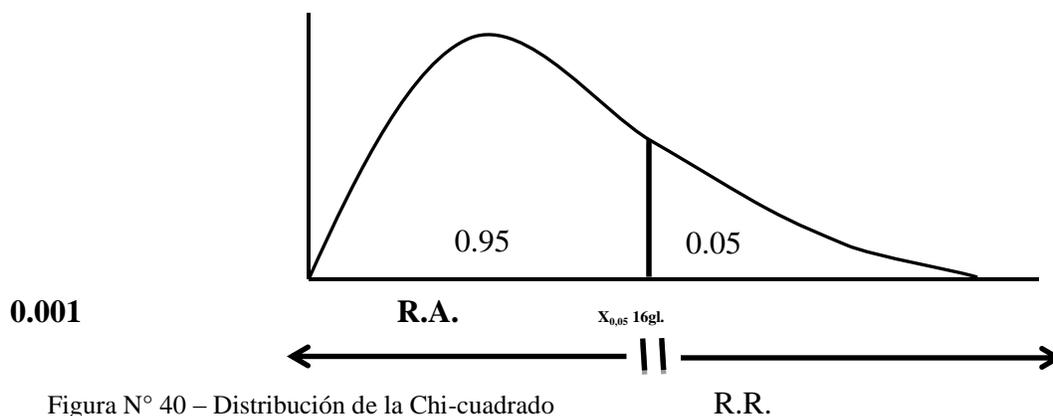


Figura N° 40 – Distribución de la Chi-cuadrado

Asumiendo un nivel de significación de $\alpha\% = 5\%$ de la tabla chi-cuadrado podemos obtener el valor crítico $X_{(0,05, 16gl)}^2 = 26.3$, con el que podemos construir las regiones de rechazo (RR) y de aceptación (RA) de la hipótesis nula.

Como consecuencia de las 324 pruebas de hipótesis los resultados los hemos recopilado en la siguiente tabla:

Tabla N° 43: Contraste de Hipótesis

		CONTRASTE DE HIPÓTESIS																	Total		
		PRODUCTIVIDAD																			
		Desempeño					Eficacia					Calidad									
		P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		P36	
SATISFACCIÓN LABORAL	Actitudes	P1	0.160	0.034	0.044	0.619	0.296	0.025	0.268	0.309	0.694	0.560	0.385	0.458	0.134	0.004	0.071	0.014	0.000	0.001	4.076
		P2	0.161	0.000	0.003	0.004	0.000	0.075	0.000	0.029	0.001	0.054	0.069	0.007	0.000	0.000	0.006	0.345	0.417	0.008	1.178
		P3	0.138	0.000	0.002	0.007	0.001	0.086	0.004	0.010	0.053	0.000	0.002	0.113	0.000	0.015	0.023	0.403	0.037	0.001	0.896
		P4	0.217	0.001	0.001	0.033	0.000	0.022	0.001	0.015	0.000	0.038	0.109	0.001	0.002	0.013	0.000	0.470	0.001	0.021	0.943
		P5	0.013	0.022	0.173	0.527	0.125	0.000	0.000	0.090	0.323	0.087	0.001	0.001	0.133	0.060	0.000	0.329	0.312	0.002	2.198
		P6	0.000	0.005	0.921	0.010	0.004	0.110	0.002	0.025	0.001	0.000	0.006	0.014	0.000	0.015	0.320	0.340	0.063	0.219	2.056
	Condiciones de Trabajo	P7	0.293	0.006	0.229	0.788	0.011	0.029	0.807	0.009	0.394	0.640	0.274	0.077	0.087	0.025	0.010	0.372	0.522	0.066	4.638
		P8	0.390	0.008	0.091	0.686	0.038	0.479	0.925	0.594	0.059	0.166	0.091	0.063	0.047	0.313	0.137	0.038	0.094	0.111	4.330
		P9	0.072	0.075	0.016	0.006	0.091	0.061	0.357	0.032	0.026	0.002	0.047	0.054	0.117	0.345	0.000	0.918	0.052	0.051	2.323
		P10	0.009	0.027	0.136	0.100	0.030	0.033	0.676	0.173	0.195	0.131	0.030	0.396	0.059	0.052	0.035	0.252	0.035	0.006	2.374
		P11	0.023	0.248	0.019	0.077	0.859	0.316	0.193	0.389	0.468	0.097	0.054	0.223	0.205	0.394	0.066	0.623	0.009	0.129	4.392
		P12	0.092	0.052	0.030	0.034	0.241	0.189	0.027	0.021	0.214	0.062	0.033	0.275	0.128	0.255	0.080	0.076	0.036	0.007	1.852
	Ambiente Laboral	P13	0.010	0.099	0.923	0.010	0.039	0.012	0.035	0.032	0.028	0.114	0.108	0.018	0.120	0.187	0.096	0.216	0.014	0.105	2.167
		P14	0.108	0.080	0.415	0.025	0.033	0.001	0.014	0.055	0.027	0.222	0.013	0.021	0.114	0.158	0.097	0.331	0.008	0.039	1.761
		P15	0.006	0.005	0.000	0.001	0.024	0.013	0.024	0.000	0.164	0.034	0.000	0.364	0.045	0.320	0.004	0.131	0.001	0.004	1.139
		P16	0.385	0.037	0.000	0.050	0.178	0.886	0.028	0.003	0.022	0.035	0.629	0.678	0.105	0.237	0.000	0.477	0.008	0.007	3.765
		P17	0.411	0.000	0.002	0.020	0.002	0.013	0.000	0.014	0.067	0.001	0.000	0.002	0.000	0.039	0.065	0.471	0.033	0.005	1.147
		P18	0.011	0.114	0.016	0.003	0.004	0.005	0.011	0.000	0.000	0.115	0.001	0.000	0.029	0.041	0.000	0.155	0.004	0.042	0.550
Total		2.499	0.814	3.023	3.000	1.976	2.355	3.372	1.799	2.736	2.356	1.852	2.764	1.325	2.474	1.010	5.962	1.644	0.823	41.785	

Fuente: Elaboración Propia

Donde el valor de cada celda muestra el p-valor del contraste, tal que:

- Sí, $p\text{-valor} \leq 0.05$; se rechaza la H_0 o independencia y se acepta la asociación.
- Sí, $p\text{-valor} > 0.05$; no se rechaza la H_0 .

Los contrastes con un valor ≤ 0.05 , los presentamos en la siguiente tabla:

Tabla N° 44: Región de aceptación y rechazo de la hipótesis nula

		PRODUCTIVIDAD																	
		Desempeño						Eficacia						Calidad					
		P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
SATISFACCIÓN LABORAL	Actitudes	P1		xxx	xxx			xxx							xxx		xxx	xxx	xxx
		P2		xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
		P3		xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx		xxx
		P4		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
		P5	xxx	xxx				xxx	xxx				xxx	xxx			xxx		xxx
		P6	xxx	xxx		xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx			
	Condiciones de Trabajo	P7		xxx			xxx	xxx		xxx					xxx	xxx			
		P8		xxx			xxx							xxx			xxx		
		P9			xxx	xxx				xxx	xxx	xxx	xxx	xxx			xxx		xxx
		P10	xxx	xxx			xxx	xxx					xxx		xxx	xxx	xxx		xxx
		P11	xxx		xxx								xxx						xxx
		P12		xxx	xxx	xxx				xxx	xxx			xxx					xxx
	Ambiente Laboral	P13	xxx			xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx			xxx					xxx
		P14				xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx					xxx
		P15	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx		xxx		xxx		xxx
		P16		xxx	xxx	xxx				xxx	xxx	xxx	xxx				xxx		xxx
		P17		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx			xxx
		P18	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx

Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro podemos observar que las celdas con XXX nos indican que se rechaza la hipótesis de independencia y por tanto está asociadas; las celdas limpias, nos indican que se cumple la independencia.

El análisis de la matriz anterior se hace de la siguiente manera: las filas indican lo que se debe hacer en cada una de las dimensiones y las columnas lo que se desea lograr.

A partir de esta tabla podemos verificar las hipótesis específicas y la hipótesis general del trabajo de tesis :

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

HE1: El nivel de productividad está asociado con las actitudes del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

Mientras que al personal se le permite participar en la toma de decisiones (P1), las tareas que desempeñan son significantes en su vida (P3), se sienten identificados con las funciones que desempeñan (P2) y se encuentra comprometido y participa activamente ante los cambios (P6); podemos lograr una mejor productividad, destacando aportes académicos y técnicos (P20), sus competencias (P25), proactividad (P32) y mejora continua (P36).

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

HE2: El nivel de productividad está asociado con las condiciones de trabajo del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

Mientras que el personal se sienta motivado para la realización de su trabajo (9) y a la participación en actividades programadas (P10), y pueda cubrir sus expectativas económicas (P12); se puede lograr una mejor productividad, destacando aportes académicos y técnicos (P20), así como los conocimientos necesarios y suficientes para la realización de sus tareas (P29), y la evaluación periódica de planes para detectar posibles defectos en los servicios brindados (P35).

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

HE3: El nivel de productividad está asociado con el ambiente laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.

Mientras el personal respeta las normas de convivencia establecidas por la institución (P18), y sus jefes reconozcan su labor motivándolos a mejorar su desempeño (P15); asimismo, llevando una relación agradable y solidaria con sus compañeros (P17); se puede lograr una mejor productividad, generando un valor agregado para el cumplimiento de los objetivos (P22),

demostrando sus competencias (P25), y su compromiso (P26); considerando también que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes para detectar posibles defectos en los servicios brindados (P35).

HIPÓTESIS GENERAL.

HG: La productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, está asociada con la satisfacción laboral.

Dado que la validez de las HE1, HE2 e HE3 han sido evaluadas de manera inmediata y habríamos verificado la hipótesis general.

5.3. Discusión de resultados

El estudio logra comprobar en sus 4 hipótesis lo siguiente:

De acuerdo al estudio la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, está asociada con la satisfacción laboral; esto significa que la satisfacción laboral como afirma Robbins “... los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización”; y donde Navarro confirma en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala)”, que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

El nivel de productividad está asociado con las actitudes del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur; esto significa que las actitudes como afirma Chiavenato “La actitud del empleado ante el trabajo y la naturaleza del grupo social al que pertenece son los factores decisivos de la productividad”; y donde Herrera y Manrique confirman en su tesis “Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería”, que la

satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo y las condiciones de trabajo.

El nivel de productividad está asociado con las condiciones de trabajo del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur; es así que la Organización Internacional del Trabajo precisa que se cuenta con una diversidad de criterios de clasificación de condiciones laborales, que contrasta, con el notable consenso en torno a unas dimensiones básicas relativas a los ambientes físico, psicológico y social, de las organización y características de las tareas; y donde Cisneros confirma en su tesis “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario”, que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

El nivel de productividad está asociado con el ambiente laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur; es así que Robbins y Coulter indican que “...Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.”; y Quispe en su tesis “La Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores SODIMAC Perú – Trujillo Open Plaza 2013”, resalta que un trabajador desempeña sus funciones en un buen ambiente laboral y lo reconozca como tal, le permitirá desenvolverse mejor y por ende los resultados de su trabajo van a ser mejores, lo cual será beneficioso tanto para él como para la empresa.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. Se ha determinado que el nivel de productividad está asociada con la satisfacción laboral, por cuanto existe un nivel regular de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel promedio de la productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La institución casi nunca otorga incentivos así se haya cumplido con las metas establecidas; así como también los recursos otorgados son insuficientes para lograr una mayor productividad.
2. Existe una asociación entre las actitudes del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, y su nivel de productividad; sin embargo, se ha demostrado que el personal no tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones, quienes consideran que la institución no reconoce el valor de su desempeño
3. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto las condiciones de trabajo no son las más adecuadas; el personal considera que no reciben la motivación necesaria para la realización de su trabajo, regularmente son motivados a participar en las actividades programadas por la institución; y la remuneración que perciben no es la más atractiva del mercado laboral.

4. Se ha podido determinar que el ambiente laboral está asociada directamente con el nivel de productividad, dado que la relación con jefes directos y compañeros de área son las más adecuadas, las cuales indican en una mayor productividad.

6.2. Recomendaciones

1. Implementar un programa de incentivos económicos y de reconocimiento según el desempeño de los trabajadores de acuerdo a las metas establecidas, y así conservar en la institución los elementos que favorecen a que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo, siendo ellos la identificación con la institución laboral, a través de constante capacitación.
2. Cada jefe de área debe realizar reuniones mensuales donde los trabajadores puedan expresar los problemas o inconvenientes que se hayan suscitado durante el mes, y así proponer alternativas de solución inmediata, y monitorear su aplicación.
3. Realizar talleres motivacionales para crear factores influyentes en la satisfacción laboral, fortaleciendo así el reconocimiento laboral y a la vez garantizando una alta satisfacción laboral.
4. Para elevar la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, se propone reconocer el desempeño de sus funciones, por medio de charlas motivacionales, programas de ascenso y promociones.

REFERENCIAS

- ÁVILA. (2011). *Evaluación tributaria de los gastos deducibles para el impuesto sobre la renta, del ejercicio fiscal 2010 aplicada a una empresa de producción y comercialización de muebles de madera, caso Vitefama*. Ecuador.
- Bahamonde. (2013).
- Bain, D. (2003). *Productividad, La solución a los problemas de la empresa*. Bogotá: McGraw Hill.
- Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 189.
- Calisto y De La Cruz. (2012). *Los gastos deducibles y no deducibles y su incidencia en el resultado contable y tributario de la empresa de transporte EL MILAGRO de Dios S.R.L.* TRUJILLO .
- Castellanos, J. R. (24 de Agosto de 2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 03 de Mayo de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/>
- Ccapa. (2015). *Gastos deducibles y su incidencia en la determinación del Impuesto a la renta de las empresas hoteleras* . Lima - Miraflores.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- García. (2013). *Gasto Contable y Tributario*.
- Gibson, J. (2005). *Las Organizaciones: Comportamiento estructura de procesos*. Santiago: McGraw-Hill.

- González, G. (9 de julio de 2018). *Emprendedores y Negocios . com*. Recuperado el 6 de junio de 2019, de Emprendedores y Negocios . com: <https://emprendedoresynegocios.com/ambiente-laboral/>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: S.A. Ediciones Paraninfo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Mamani. (2017). *Estados financieros y financiamiento de la empresa loadiesel respuestos y accesorios E.I.R.L. LIMA*.
- Martínez, M. E. (1998). El concepto de productividad en el análisis económico. *Aportes (Puebla, Pue.)*, 33.
- Ministero de Trabajo y Promoción del Empleo. (2008). Condiciones de Trabajo y sus efectos en la Satisfacción Laboral de los Asalariados Privados de Lima Metropolitana. *Boletín de Economía Laboral*, 82.
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Newstrom, J. W. (2011). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Peñañiel. (2010). *Los nuevos gastos deducibles a la luz de las nuevas reformas (desde la ley para la equidad tributaria hasta la actualidad)*. Ecuador.
- Pintado, E. A. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerencia y Liderazgo Conductivo del Talento Humano*. Perú: Arco Iris S.R.L.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.
- Ramirez y Villarreal. (2012 - 2013). *Gastos deducibles y no deducibles y su incidencis en la situacion economica y financiera de la empresa multiservicios TICLA SAC*.

Riquelme, M. (9 de Noviembre de 2017). *Web y Empresas*. Recuperado el 06 de 06 de 2019, de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educacion .

Vásquez. (2010). *Interpretación adecuada de los estados financieros en Términos fiscales en la formación del profesional contable*. Mexico.

Virgilio, L. (9 de Agosto de 2004). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 06 de Mayo de 2019, de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm

WorkMeter. (2015). Recuperado el 03 de 05 de 2019, de https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?utm_campaign=Rendimiento%20Laboral&utm_source=hs_automation&utm_medium=email&utm_content=8750852&_hsenc=p2ANqtz-_VdwynlPF8P46KyFFEVflyPX0yOXWDIgmPAJ

Zhanay. (2013). *Analisis e Interpretacion a los estados financieros de la cooperativa de la ciudad de Loja en los periodos 2006 - 2007*. Ecuador - Loja .

APÉNDICE

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR - 2019

Autor: Angie Susan Rubio Suero

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿En que medida la satisfacción laboral se relaciona con la de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Como la satisfacción laboral influye en el rendimiento del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Se relaciona la satisfacción laboral de manera significativa con la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p>	<p>V.I. Satisfacción Laboral: "... satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. (Robbins, 2004)</p>	<p>Actitudes</p> <p>Condiciones de Trabajo</p> <p>Ambiente Laboral</p>	<p>Sentimientos</p> <p>Creencias</p> <p>Comportamiento</p> <p>Elementos Materiales</p> <p>Elementos Psicosociales</p> <p>Elementos Económicos</p> <p>Liderazgo</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Relaciones interpersonales</p>
<p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Las actitudes influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?</p> <p>¿Las condiciones de trabajo influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?</p> <p>¿El ambiente laboral influye en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar como las actitudes influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p> <p>Determinar como las condiciones de trabajo influyen en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p> <p>Determinar como el ambiente laboral influye en la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p>	<p>Hipótesis Secundarias</p> <p>Existe una relación significativa entre las actitudes y la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p> <p>Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p> <p>Existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur.</p>	<p>V.D. Productividad: "La productividad se entiende como sinónimo de rendimiento o de eficacia, hacer más con lo que se tiene sin menoscabo de la calidad; también podría interpretarse como la misma cantidad obtenida y alta calidad, al mismo tiempo". (Martínez, 1984)</p>	<p>Desempeño</p> <p>Eficacia</p> <p>Calidad</p>	<p>Evaluación</p> <p>Rendimiento</p> <p>Competencia</p> <p>Cumplimiento de metas</p> <p>Capacidad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Mejoramiento de procesos</p> <p>Mejora continua</p> <p>Gestión de Calidad</p>

Instrumento - Encuesta



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración y Gerencia

Es muy grato saludarlo, y en mi calidad de Bachiller de la carrera de Administración y Gerencia, ponerle de conocimiento que me encuentro desarrollando mi proyecto de investigación para la elaboración de mi Tesis, a fin de obtener mi grado de Licenciada en Administración y Gerencia; por lo que le solicito tenga a bien se digne a contestar las siguientes preguntas:

I. DATOS GENERALES:

Edad Tiempo de servicio en la institución (años)
Género Años de experiencia en el área

II. ENCUESTA

Al responder cada uno de los ítems, marcar con una "x" solo una de las alternativas propuestas. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Sin Opinión	De Acuerdo	Completamente de Acuerdo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
2	Me siento identificado con las funciones que tengo a mi cargo.					
3	Las tareas que desempeño tienen significancia en mi vida y la de mi familia.					
4	Los valores de la institución están acordes a los míos.					
5	La relación con mis compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria.					
6	Ante los cambios me comprometo y participo activamente en éstos.					
7	Mi área dispone de recursos tecnológicos que facilitan mi trabajo.					
8	Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en esta institución son adecuadas.					
9	Recibo la motivación necesaria para realizar mi trabajo.					
10	Soy motivado a participar en actividades programadas.					
11	La remuneración es considerada atractiva en esta institución.					
12	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
13	Es satisfactoria la relación con mi jefe.					
14	Mi jefe directo crea una atmósfera de confianza en mi área de trabajo.					
15	Mis jefes inmediatos reconocen mi labor, y eso me motiva a mejorar en mi desempeño.					
16	Recibo incentivos cuando he cumplido las metas establecidas.					
17	La relación con mis compañeros de trabajo es agradable y solidaria.					
18	Respeto las normas de convivencia establecidas por la institución.					
19	Participo con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.					
20	Efectúo aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a mi área de trabajo.					
21	Se reconoce y motiva el rendimiento eficiente de mi trabajo.					
22	Me preocupo por el cumplimiento de objetivos, generando valor agregado a mi trabajo.					
23	Realizo mis labores con eficiencia, eficacia y productividad; apoyando al cumplimiento de las metas institucionales.					
24	Los trabajadores de esta institución poseen habilidades requeridas para su puesto.					
25	Demuestro mis competencias en la realización de tareas y actividades propuestas.					
26	Siento un compromiso personal con el cumplimiento de las metas establecidas en la institución.					
27	Tengo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
28	Aplico mis capacidades en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.					
29	Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
30	Demuestro mis conocimientos, capacidades y el nivel de experiencia al momento de realizar mis labores.					
31	Demuestro ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por esta institución.					
32	Demuestro tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.					
33	La institución me incentiva a dar iniciativas de cambio y mejoras.					
34	Consulto e investigo manuales que tengan relación con mi trabajo.					
35	Considero que todas las áreas evalúan periódicamente sus planes con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles defectos.					
36	La institución se preocupa por el mejoramiento continuo de las expectativas de los usuarios y sus trabajadores.					

Fuente: Elaboración propia



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA SUR
"Transparencia, liderazgo y eficacia a tu servicio"
"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima Sur, 19 de marzo de 2019

OFICIO N° 148-A-2019-GAD-CSJLIMASUR/PJ

Señorita
ANGIE SUSAN RUBIO SUERO
Bachiller en Administración y Gerencia
Universidad Ricardo Palma
Presente.-

Asunto : Autorización para elaboración de Tesis

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, en atención a su solicitud de permiso y acceso a la información correspondiente a esta Corte Superior de Justicia, a fin pueda desarrollar su trabajo de investigación denominado "La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2019".

Al respecto, esta Gerencia de Administración Distrital concede el permiso solicitado, debiendo sujetarse a las políticas y directivas de seguridad de la Entidad en materia de Recursos Humanos; además de ello, deberá firmar un compromiso sobre entrega de resultado de la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle los sentimientos de estima personal.

Atentamente;


Fernando Campomanes Palomino
Gerente de Administración Distrital
Corte Superior de Justicia de Lima Sur
PODER JUDICIAL


Angie Susan Rubio Suero
20.03.19.

Gerencia de Administración Distrital

Esquina Manco Cápac cuadra 02 con Bolognesi – San Gabriel - Villa María del Triunfo
Central Telefónica: 519-4600 – Anexo 17528 - www.pj.gob.pe/csjlimasur



CARGO

**Solicitud: Autorización para elaboración de Tesis
en la Corte Superior de Justicia de Lima
Sur**

Señor Licenciado
FERNANDO CAMPOMANES PALOMINO
Gerente de Administración
Corte Superior de Justicia de Lima Sur
Presente.-



Yo, **Angie Susan Rubio Suero**, identificada con DNI N° **43657522**, Bachiller de la carrera de Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo aprobado el examen de ingreso al VII Programa de Titulación por Tesis, solicito a vuestro despacho la autorización al acceso de la información en temas administrativos correspondiente a esta Corte Superior de Justicia, a fin pueda desarrollar mi trabajo de investigación denominado "La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2019"; sujetándome a las políticas y directivas de seguridad de la Entidad en materia administrativa.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Villa El Salvador, 18 de marzo de 2019

Angie Susan Rubio Suero
DNI N° 43657522
Código de alumno N° 201320067