



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**“SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA
SUNARP - SEDE AREQUIPA, 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. HARDY EDUARDO MACEDO CUADROS

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ASESORA:

DRA. ASUNTA YOLINDA, MOLINA VASQUEZ

AREQUIPA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Jaime Antonio Macedo y a mi Madre Soledad Cuadros por todo el apoyo y motivación incondicional que me impulsaron al logro de este objetivo tan anhelado de ser profesional en la carrera de mi preferencia Administración de empresas, siendo ellos la motivación más grande para concluir con éxito este trabajo.

Hardy

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por haberme permitido llegar a cumplir mi sueño y haberme dado salud para lograrlo, además de su infinita bondad y amor.

Agradezco a mi madre Soledad, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Agradezco a mi padre Jaime Antonio, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Hardy

RECONOCIMIENTOS

Mi reconocimiento a mis asesores iniciales del proyecto de tesis; a la Doctora Asunta Yolanda Molina Vásquez y al Dr. Julio Augusto Sobenes Salas, quienes contribuyeron a la mejora de mi plan de tesis; docentes universitarios de la Universidad Alas Peruanas en Arequipa.

Hago extensivo dicho reconocimiento al Dr. Joe Gutiérrez Mercado quien aprobó la viabilidad de mi proyecto de investigación para proceder a la elaboración de mi tesis que luego de sustentar obtener el título de licenciado en Administración de empresas.

Hardy

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.1. Delimitación Espacial.....	2
1.2.2. Delimitación Social.....	2
1.2.3. Delimitación temporal.....	2
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Problema Principal.....	3
1.3.2. Problemas Específicos.....	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.5.1. Hipótesis General.....	5
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	5
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional.....	7
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	9
a. Tipo de Investigación.....	9
b. Nivel de Investigación.....	9
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación.....	9
a. Método de la investigación.....	9
b. Diseño de la investigación.....	9

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.....	
a. Población.....	
b. Muestra.....	
1.6.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos.....	
a. Técnica	
b. Instrumento.....	
1.6.5. Justificación importancia y limitaciones de la investigación...	
a. Justificación.....	
b. Importancia.....	
c. Limitaciones	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	
2.2. BASES TEÓRICAS	
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	
2.5. BASE LEGAL.....	
CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	
3.1. Análisis de Tablas y Figuras.....	
3.2. Discusión de Resultados.....	
CONCLUSIONES.....	
RECOMENDACIONES.....	
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	
ANEXOS.....	
Matriz de Consistencia.....	
Matriz de instrumentos de recolección de datos (validado por expertos)...	
Matrices de sistematización de las variables.....	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	
Tabla 2: Población de trabajadores de la SUNARP.....	
Tabla 3: Baremo del nivel de satisfacción laboral.....	
Tabla 4: Baremo del nivel de productividad.....	
Tabla 5: Nivel de satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales.....	
Tabla 6: Nivel de satisfacción con los Beneficios laborales y/o remunerativos.....	
Tabla 7: Nivel de satisfacción con las políticas administrativas.....	
Tabla 8: Nivel de satisfacción con las relaciones sociales.....	
Tabla 9: Nivel de satisfacción con el desarrollo personal.....	
Tabla 10: Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas.....	
Tabla 11: Nivel de satisfacción con las autoridades.....	
Tabla 12: Niveles alcanzados de los factores de satisfacción laboral.....	
Tabla 13: Niveles de Satisfacción.....	
Tabla 14: Nivel de productividad en relación con los compañeros.....	
Tabla 15: Nivel de productividad identificación con la empresa.....	
Tabla 16: Nivel de productividad en relación con sus superiores.....	
Tabla 17: Nivel de productividad en procedimientos y aspectos físicos.....	
Tabla 18: Nivel de productividad frente a la capacitación.....	
Tabla 19: Niveles alcanzados de los factores de productividad.....	
Tabla 20: Niveles de productividad.....	
Tabla 21: Cálculo del coeficiente de correlación entre satisfacción laboral y productividad.....	
Tabla 22: Cálculo del coeficiente de correlación entre las condiciones materiales y productividad.....	
Tabla 23: Cálculo del coeficiente de correlación entre los beneficios o remunerativos y productividad.....	
Tabla 24: Cálculo del coeficiente de correlación entre las políticas administrativas y productividad.....	
Tabla 25: Cálculo del coeficiente de correlación entre las relaciones sociales y productividad.....	
Tabla 26: Cálculo del coeficiente de correlación entre el desarrollo personal y productividad.....	94

Tabla 27: Cálculo del coeficiente de correlación entre el desempeño de tareas y productividad.....	
Tabla 28: Cálculo del coeficiente de correlación entre relación con la autoridad y productividad.....	

ÍNDICE DE FIGURAS

65
67
68
69

Figura 1: Nivel de satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales.....	
Figura 2: Nivel de satisfacción con los Beneficios laborales y/o remunerativos	
Figura 3: Nivel de satisfacción con las políticas administrativas.....	
Figura 4: Nivel de satisfacción con las relaciones sociales.....	
Figura 5: Nivel de satisfacción con el desarrollo personal.....	
Figura 6: Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas.....	
Figura 7: Nivel de satisfacción con las autoridades.....	
Figura 8: Niveles alcanzados de los factores de satisfacción laboral.....	
Figura 9: Niveles de Satisfacción.....	
Figura 10: Nivel de productividad en relación con los compañeros.....	
Figura 11: Nivel de productividad en cuanto a la identificación con la empresa.....	
Figura 12: Nivel de productividad en relación con sus superiores.....	
Figura 13: Nivel de productividad en procedimientos y aspectos físicos.....	
Figura 14: Nivel de productividad frente a la capacitación.....	
Figura 15: Niveles alcanzados de los factores de productividad.....	
Figura 16: Niveles de productividad.....	
Figura 17: Diagrama de dispersión satisfacción laboral y productividad.....	
Figura 18: Diagrama de dispersión condiciones materiales y productividad.....	
Figura 19: Diagrama de dispersión beneficios remunerativos y productividad.....	
Figura 20: Diagrama de dispersión políticas administrativas y productividad.....	
Figura 21: Diagrama de dispersión relaciones sociales y productividad.....	
Figura 22: Diagrama de dispersión desarrollo personal y productividad.....	
Figura 23: Diagrama de dispersión desempeño de tareas y productividad.....	
Figura 24: Diagrama de dispersión relación con la autoridad y productividad.....	

RESUMEN

Nuestra investigación "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020"; corresponde al tipo de investigación básica y nivel relacional, tomándose como muestra de estudio a 112 colaboradores que laboran en la Sede Arequipa.

El objetivo del trabajo es determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la SUNARP. Asimismo, considera los objetivos específicos: identificar como las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad; analizar cómo los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad; demostrar como las políticas administrativas se relacionan con la productividad; precisar cómo las relaciones sociales se relacionan con la productividad; analizar como el desarrollo personal se relaciona con la productividad; identificar como el desempeño de tareas se relaciona con la productividad y determinar como la relación con la autoridad se relaciona con la productividad.

La hipótesis por la que se ha orientado nuestra investigación: es probable que exista una relación significativa, positiva y moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa, 2020.

Para la recolección de datos se ha considerado como instrumentos, la escala de satisfacción laboral, creada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999) SL-SPC que explora el nivel alcanzado en la variable satisfacción, y la encuesta de productividad elaborado por Silvia Fuentes Navarro (2012) con la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores; que luego de procesarse con el software SPSS v. 25 se establece la siguiente conclusión: EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE según la tabla N° 21 donde el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,985. Esto quiere decir que mientras el nivel de satisfacción aumente, el nivel de productividad también aumenta.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad, colaboradores, SUNARP

ABSTRACT

Our research "Job satisfaction and its relationship with the productivity of SUNARP employees - Arequipa Headquarters, 2020"; It corresponds to the type of basic research and relational level, taking as a study sample 112 collaborators who work at the Arequipa headquarters.

The objective of the work is to determine what is the relationship between job satisfaction and productivity of SUNARP employees. Likewise, it considers the specific objectives: to identify how physical and / or material conditions are related to productivity; analyze how labor and / or remuneration benefits are related to productivity; demonstrate how administrative policies are related to productivity; specify how social relations are related to productivity; analyze how personal development is related to productivity; identify how the performance of tasks is related to productivity and determine how the relationship with authority is related to productivity.

The hypothesis by which our research has been oriented: it is probable that there is a significant, positive and moderate relationship between job satisfaction and productivity of the employees of the SUNARP Headquarters Arequipa, 2020.

For data collection, the job satisfaction scale, created by the psychologist Sonia Palma Carrillo (1999) SL-SPC, which explores the level reached in the satisfaction variable, and the productivity survey prepared by Silvia Fuentes Navarro have been considered as instruments. (2012) in order to measure the productivity of its collaborators; that after being processed with the SPSS v. 25 the following conclusion is established: THERE IS A VERY STRONG POSITIVE CORRELATION according to table N ° 21 where the Pearson R correlation coefficient is 0.985. This means that while the level of satisfaction increases, the level of productivity also increases.

Keywords: job satisfaction, productivity, employees, SUNARP

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020”, la situación problemática del estudio es la relación que guarda la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores al interior de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, ya que se aportara un mayor compromiso del trabajador con la empresa teniendo un efecto positivo en su productividad en cada actividad realizada y disminuyendo así la tasa de rotación y ausentismo, aportando al logro del éxito deseado por la organización.

El problema general es ¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral con la Productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020?

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la SUNARP.

Así mismo, la hipótesis general fue que: es probable que exista una relación significativa, positiva y moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa, 2020.

El desarrollo integral de la investigación consta de tres capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento de la investigación que comprende: descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos, hipótesis y variables, metodología que involucra: el tipo de y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, descripción de los instrumentos utilizados y la justificación importancia y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico donde se aborda: antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación, bases

teóricas y científicas de ambas variables y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se demuestran los resultados que involucran: el procesamiento y análisis de datos, así como el contraste de las hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones; las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han sido el principal soporte para el desarrollo de la presente investigación, así como los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La problemática que como usuario he observado al interior de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, ubicada en la calle Ugarte 117; es la desorganización en la infraestructura, ya que no cuenta con un ambiente adecuado para desarrollar las tareas administrativas de los colaboradores y he observado en ellos su falta de compromiso, su falta de trabajo en equipo y percibo que el personal no está distribuido de acuerdo al perfil del puesto que desempeña y además no cuentan con capacidades profesionales para desempeñar el cargo asignado, presumo que estos trabajadores no reciben capacitación antes de ser colocados en un puesto de trabajo; acción que se ve reflejada en un bajo rendimiento laboral, lo que impide contar con información confiable para cumplir con el trabajo y tomar decisiones, además se tiene atraso en el cumplimiento de metas, teniendo como consecuencia el descontento por parte de la Alta Dirección de la Oficina Registral de Arequipa. Estas condiciones han generado un ambiente laboral insatisfactorio, redundando en su productividad, por ello, el propósito de mi trabajo es determinar si hay una relación directa, significativa y moderada entre la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020.

Como bachiller en administración de empresas soy conocedor de la teoría motivacional que postula “Que la satisfacción del personal de trabajo de una empresa juega un papel muy importante en la productividad de la misma”, en ese sentido, el propósito de mi trabajo de investigación es analizar primero, la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNARP de la Sede Arequipa, por lo que se utilizará como instrumento la escala de satisfacción laboral, creada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999) SL-SPC, y las dimensiones a estudiar son: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad y posteriormente determinar si hay relación con la segunda variable Productividad, como el resultado de la correcta utilización de los recursos considerando las dimensiones: Relación con los compañeros, Identificación con la empresa, Relación con sus superiores, Procedimientos y aspectos físicos y Capacitación propuestos en el instrumento elaborado por Silvia Fuentes Navarro (2012) con la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se efectuará geográficamente en la Región de Arequipa, Provincia de Arequipa Distrito de Arequipa, específicamente en la Sede Principal de la SUNARP ubicada en la calle Ugarte N° 117 del Cercado Arequipa.

1.2.2. Delimitación Social

La investigación posee su delimitación de estudio en la empresa SUNARP con su sede en Arequipa. La cual cuenta con una población de 156 trabajadores.

1.2.3. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrollará desde el 01 de setiembre hasta el 30 de noviembre del año 2020; siendo el periodo de inicio el

mes de agosto con el desarrollo del proyecto y término en el mes de diciembre con la sustentación de la tesis para el presente año 2020.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Los conceptos de estudio de la presente tesis corresponden a los relacionados a Satisfacción Laboral y Productividad.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral con la Productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020?

1.3.2. Problemas Secundarios

P.E.1 ¿Qué relación existe entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

P.E.2 ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

P.E.3 ¿Cómo las políticas administrativas se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

P.E.4 ¿Cómo las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

P.E.5 ¿De qué manera el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

P.E.6 ¿De qué forma el desempeño de tareas se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

P.E.7 ¿De qué manera la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral con la Productividad de los colaboradores de la SUNARP - Sede Arequipa, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

O.E.1 Identificar como las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

O.E.2 Analizar como los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

O.E.3 Demostrar como las políticas administrativas se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

O.E.4 Precisar cómo las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

O.E.5 Analizar como el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

O.E.6 Identificar como el desempeño de tareas se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

O.E.7 Determinar como la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis General

H₀ La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP Sede Arequipa, 2020.

H₁ La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP Sede Arequipa, 2020.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

Hipótesis Específica 1:

H₀ Las condiciones físicas y/o materiales de la organización se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ Las condiciones físicas y/o materiales de la organización no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

Hipótesis Específica 2:

H₀ Los beneficios laborales y/o remunerativos no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ Los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

Hipótesis Específica 3:

H₀ Las políticas administrativas no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ Las políticas administrativas se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

Hipótesis Específica 4:

H₀ Las relaciones sociales no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ Las relaciones sociales se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

Hipótesis Específica 5:

H₀ El desarrollo personal no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ El desarrollo personal se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

Hipótesis Específica 6:

H₀ El desempeño de tareas no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ El desempeño de tareas se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

Hipótesis Específica 7:

H₀ La autoridad no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

H₁ La autoridad se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)

1.5.3.1 Variable Independiente. Satisfacción Laboral

De acuerdo con Robbins (2004) la satisfacción laboral, la define como “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. (p. 43).

▪ Variable Dependiente: Productividad

Al respecto Tolentino (2004) sugiere que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia. (p. 8).

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	1. Condiciones físicas y/o materiales	1. Distribución física ambiente
		2. Ambiente de trabajo
		3. Comodidad del ambiente
		4. Trabajo cómodamente
		5. Existen comodidades
	2. Beneficios laborales y/o remunerativos	6. Sueldo bajo para la labor que realizo
		7. Me siento mal con lo que hago
		8. El sueldo es aceptable
		9. Mi trabajo cubre expectativas

	3. Políticas administrativas	10. Recibo maltrato de la empresa
		11. Me siento explotado
		12. El horario me disgusta
		13. El horario de trabajo es incómodo
		14. No reconocen mi esfuerzo
	4. Relaciones sociales	15. El ambiente es ideal para desempeñar mis funciones
		16. Me agrada trabajar con mis compañeros
		17. Tomo distancia con mis compañeros de trabajo
		18. Hay solidaridad en el grupo 19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
	5. Desarrollo personal	20. Mi trabajo me permite desarrollarme
		21. Disfruto de cada labor en mi trabajo
		22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo
		23. Mi trabajo me hace sentir realizado
		24. Haciendo mi trabajo me siento bien
	6. Desempeño de tareas	25. La tarea que realizo es valiosa
		26. Me siento realmente útil
		27. Las tareas las percibo sin importancia
		28. Mi trabajo me aburre
		29. Me gusta el trabajo que realizo
		30. Me siento complacido con lo que hago
	7. Relación con la autoridad	31. Mis jefes son comprensivos
32. Disposición de mi jefe		
33. Llevarse bien con el jefe me beneficia		
34. La relación que llevo es cordial		
35. No me siento a gusto con mis jefes		
36. Mis jefes valoran mi esfuerzo		
Dependiente Productividad	1. Relación con los compañeros	1. Comparte conocimientos
		2. Relaciones interpersonales
		3. Aceptar ayuda
		4. Ayuda a sus compañeros
		5. Actividades en grupo
		6. Inasistencia al trabajo
	2. Identificación con la empresa	7. Valores institucionales
		8. Puntualidad
		9. Sobre tiempo
		10. Agente de cambio
		11. Participación
	3. Relación con sus superiores	12. Lealtad
		13. Sanciones
		14. Murmuraciones
		15. Responsabilidad

		16. Aportes en el trabajo
		17. Capacidad de trabajo a presión
	4. Procedimientos y aspectos físicos	18. Responsabilidad sobre materiales
		19. Responsable con los productos
		20. Procedimientos administrativos
		21. Uso del equipo de trabajo
	5. Capacitación	22. Conocimientos adecuados
		23. Superación académica
		24. Participa en capacitaciones programadas
		25. Aplica nuevos conocimientos

Fuente. *Escala SL-SPC de Palma Carrillo Sonia (2004) y el Cuestionario para evaluar la productividad de Fuentes Navarro Silvia (2011).*

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de investigación

- a. Tipo de investigación: Básica
- b. Nivel de investigación: Relacional

1.6.2. Método y Diseño de la investigación

- a. Método de investigación: Analítica
- b. Diseño de la investigación: No Experimental - Transversal

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a. Población

La población estará conformada por los trabajadores que vienen laborando en las oficinas de la SUNARP Arequipa ubicada en la calle Ugarte 117 y en la calle Jerusalén 311-B.

La población estará conformada por 156 trabajadores, que vienen desempeñando funciones en las diferentes oficinas.

Tabla 2. Población de trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP

OFICINAS	Nro. de Trabajadores
Jefatura	3
Tribunal Registral y Sala	5
Unidad Registral	10
Informes	3
Registro de Propiedad Inmueble	11
Registro de Propiedad Vehicular	8
Registro de Personas Jurídicas	3
Registro de Personas naturales	3
Registro Minero	2
Asistentes Registrales	11
Publicidad Registral	15
Archivo	5
Diario Registral	5
Cajas	13
Trámite Documentario	2
Unidad de Planeamiento y Presupuesto	3
Unidad de Asesoría Jurídica	8
Unidad de Administración	3
Oficina de Recursos Humanos	6
Área de Contabilidad	4
Área de Tesorería	4
Área de Logística	5
Almacén	2
Bienestar Social	1
Área de Patrimonio	2
Unidad de Tecnología e información	5
Área de Catastro	10
Oficina de Comunicación	1
Órgano de control institucional	3
TOTAL	156

Fuente. Estadística de la SUNARP Año 2017

b. Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizará la siguiente fórmula del autor Mario Rodríguez con un margen de confianza del 95.5%.

Los colaboradores en esta investigación son los trabajadores de la SUNARP que laboran en la Sede Arequipa. El personal trabaja de lunes a viernes de 8 am. a 6 pm. y los sábados de 9 a 12 m.

$$n = \frac{N \times 400}{N + 399}$$

Aplicando la fórmula

$$n = \frac{156 \times 400}{156 + 399}$$

$$n = 112 \text{ (Tamaño de la muestra)}$$

Para esta investigación el tamaño de la muestra estará conformado por 112 colaboradores.

- **Criterios de Inclusión**

Colaboradores de las 29 oficinas cuya permanencia debe ser más de 3 años en la SUNARP.

- **Criterios de Exclusión**

Profesionales de las jefaturas

1.6.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

a. Técnica de la investigación: Encuesta.

En este estudio se utilizó la encuesta para ambas variables, que según, Tres palacios, Vázquez y Bello (2005), es una técnica utilizada frecuentemente en investigaciones descriptivas que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas

en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

b. Instrumento de la investigación:

▪ **Primera variable: Satisfacción laboral**

En su forma original la escala de satisfacción laboral, fue validada y estandarizada en Lima psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora de la facultad de psicología, (Lima- Perú).

La Escala SCL se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión original de 35 ítems, tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial que exploran la variable satisfacción laboral que permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador la actividad laboral, donde (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 26, 31, 33), se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

De modo específico permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como: factor I: condiciones físicas y/o materiales (5 ítems). 1, 13, 21, 28, 32. Factor II: beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems). 2, 7, 14, 22. Factor III: políticas administrativas (5 ítems). 8, 15, 17, 23, 33. Factor IV: relaciones sociales (4 ítems). 3, 9, 16, 24. Factor V: desarrollo personal (6 ítems). 4, 10, 18, 25, 29, 34. Factor VI: desempeño de tareas (6 ítems). 5, 11, 29, 26, 30, 35. Factor VII: relación con la autoridad (6 ítems). 6, 12, 20, 27, 31, 36. 34.

El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad de la prueba. La prueba fue elaborada utilizando el método Likert. Para categorizar según el grado de satisfacción.

Tabla 3 Baremo del nivel de Satisfacción Laboral

CATEGORÍAS	PUNTAJE
▪ Alta insatisfacción laboral	- 116 ptos
▪ Parcial insatisfacción laboral	117 a 127 ptos
▪ Regular satisfacción laboral	128- 143 ptos,
▪ Parcial satisfacción laboral	144 a 152 ptos
▪ Alta satisfacción laboral	+153 ptos

Fuente: Escala SL-SPC de Palma Carrillo Sonia (2004)

▪ **Segunda variable: Productividad**

El modelo de encuesta de productividad fue tomado del trabajo de investigación de Fuentes Navarro, Silvia. (2012) titulada “satisfacción laboral y su influencia en la productividad”.

La Encuesta de Productividad es un instrumento que consta de 25 reactivos de tipo Likert, cada pregunta tiene un valor de 4 puntos haciendo un total de 100 puntos que miden factores que, según la teoría analizada, dan pauta a la productividad de los colaboradores.

De modo específico permite detectar su desempeño con respecto a factores como: relación con los compañeros (6 ítems). Identificación con la empresa (5 ítems). Relación con sus superiores (6 ítems). Procedimientos y espacios físicos (4 ítems). Capacitación (4 ítems)

El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad de la prueba. La prueba fue elaborada utilizando el método Likert. Para categorizar según el nivel de productividad.

Tabla 4 Baremo del nivel de Productividad

CATEGORÍAS	PUNTAJE
▪ Alta Productividad	-67- 100 ptos
▪ Mediana Productiva	34 a 66 ptos
▪ Baja productividad	0 - 33 ptos,

Fuente: Cuestionario de Productividad de Silvia Fuentes Navarro (2012)

1.6.5. Justificación importancia y limitaciones de la investigación

a. Justificación del Estudio

La presente investigación tiene su justificación teórica puesto que permitirá contribuir al conocimiento de un área de estudio específica, Satisfacción Laboral y la productividad. Diversos autores consultados, identifican varios factores referidos a las personas, que contribuyen con la productividad. En nuestro caso hemos considerado para la satisfacción laboral factores como: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad que inciden en la productividad de sus colaboradores la que se mide a través de respuestas frente a situaciones que enfrenta en Relación con los compañeros, su Identificación con la empresa, la Relación con sus superiores, actitudes frente a Procedimientos y aspectos físicos y la Capacitación recibida y/o asumida.

Así mismo, posee una justificación metódica dado que se pretende conocer la correlación que existe entre la Satisfacción Laboral con respecto a la Productividad de la Oficina de Archivo Registral de la SUNARP - Sede Arequipa 2020; cuyo local está ubicado en la calle Ugarte 117.

En tanto, posee una justificación práctica debido a que servirá a otros investigadores diseñar nuevas estrategias de motivación para lograr la satisfacción del personal que es una prioridad para lograr niveles altos de productividad y lograr posicionar a la SUNARP como una empresa de calidad y con una imagen más humana.

b. Importancia

La investigación beneficiará al colaborador de la empresa, considerado según Domínguez (2006), el cliente interno.

“El cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa si no que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos; el cliente interno”. (p. 6)

Este estudio es importante porque confirmará que la satisfacción del empleado es determinante para el éxito o fracaso de cualquier compañía, tanto en sus relaciones con el mercado como en el ámbito organizacional. Por eso es que la satisfacción laboral de los trabajadores es el primer paso para poder mejorar la productividad de una Empresa.

c. Limitaciones de la Investigación

Existe dificultad para acceder a los trabajadores de la Oficina de la SUNARP para la aplicación de los instrumentos en forma directa y personalizada; por la actual pandemia de la corona virus Covid 19 que trae como consecuencia el distanciamiento social y limita el acercamiento social para la aplicación de las encuestas, las que se aplicarán vía online a través de formularios de Google, en forma remota, con autorización de la Gerencia y la aceptación de la participación anónima de los colaboradores.

Asimismo, no existe abundante material bibliográfico actualizado sobre instrumentos nuevos para medir la satisfacción laboral y la productividad en la empresa, se está trabajando con instrumentos cuyos autores son clásicos del siglo XX.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Fuentes, S (2012), publica la tesis titulada Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad cuyo objetivo general fue: “Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano”, el nivel de investigación fue el descriptivo y los sujetos de estudio lo conformaron 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial de Quetzaltenango y la técnica que utilizó fue la encuesta tipo escala Likert que utilizó para evaluar los niveles de satisfacción laboral y productividad. A través de los resultados presentados concluyeron que no existe correlación entre las variables satisfacción laboral y productividad, cada variable es independiente de la otra por lo cual se acepta la hipótesis nula, la satisfacción laboral no influye en la productividad y viceversa.

Vargas, V., Amador, V., Becerra, L y Villegas. E (2018), al publicar su tesis La satisfacción laboral y su influencia en la productividad, plantea como objetivo general: “Determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en relación con la productividad”; el estudio fue del tipo exploratorio y los sujetos de estudio lo conformaron 50 empleados del área de planificación y control de producción de una empresa privada dedicada a la industria del vidrio en la Ciudad de Puebla de Zaragoza, Méjico. Aplicaron un instrumento semiestructurado basado en los

cuestionarios S10/12 y el S21/26 de Meliá y Peiró cuyos resultados fueron analizados estadísticamente con la ayuda del software SPSS, logrando identificar la existencia de una relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad; donde los aspectos críticos que influyen negativamente en la productividad, están relacionados principalmente con los factores del salario. Como resultado de la información obtenida en la presente investigación, llegando a la conclusión de que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Chiang, M y Ojeda, J (2013), sustentaron la tesis Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, cuyo objetivo fue: “Conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad de las ferias libres chilenas”. Aplicaron un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; y en la última se estudia la satisfacción laboral. Concluyeron que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento están significativamente relacionadas con la productividad; un buen manejo de estas variables puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión que resulta relevante dentro del estudio fue la satisfacción con el ambiente físico, que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que perciben, tanto diario como mensual. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Núñez, I (2018) en su tesis titulada Satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores del Estudio Contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018, se planteó como objetivo general: “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores

del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018”, cuyo diseño fue descriptivo – Correlacional; con una población de 74 colaboradores del estudio contable, en los cuales se aplicaron los cuestionarios. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron un estadístico de R de Pearson de 0.937, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, por tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad, por lo que se concluye que existe relación significativa positiva considerable entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Antonini, M y Baliache, J (2008) en su tesis titulada Relación entre compensación indirecta financiera VS. Satisfacción Laboral y Productividad, plantearon como objetivo general: “Determinar cuál es la relación de la compensación indirecta financiera con la satisfacción laboral versus la productividad de la fuerza de ventas en una empresa del sector consumo masivo”. El tipo de estudio que asumieron fue el descriptivo y Correlacional, el cual tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre las variables y las relaciones múltiples de sus indicadores y el diseño fue no experimental, transversal. Las unidades de análisis fueron 42 vendedores de una empresa del sector consumo masivo en Caracas, ubicado en la Zona Metropolitana de Venezuela y para lograr los objetivos aplicaron la Escala General de Satisfacción de Cook y Wall (1979) que permite la obtención de tres puntuaciones Satisfacción laboral extrínseca (entre 74 a 78 pts), Satisfacción laboral intrínseca (entre 79 a 85 pts) y Satisfacción general hacia el trabajo (entre 85 y 88 pts). Para la productividad aplicaron una encuesta a los directores de las empresas que proporcionaran información respecto de los vendedores sobre su desempeño en ventas, cobranzas etc. y para el tratamiento estadístico utilizaron Excel y SPSS versión 15. Finalmente, en su conclusión determinaron que la relación es casi nula, quiere decir que no es necesario que el vendedor tenga un buen nivel de satisfacción para que sea productivo o alcance los objetivos establecidos; es

decir son variables independientes una de la otra. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Antecedentes nacionales

Apestequi, D (2017), en su tesis titulada "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017", determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad y si dichas variables inciden directamente en la rentabilidad de la Stación Vgas E.I.R.L, se realizó con una población de 50 personas que es el total de trabajadores en la organización, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 34 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 20. Concluyendo que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación fuerte, en la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra. Por ello se deduce que, a mayor satisfacción laboral, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización.

Lomas, R (2017), realizó un trabajo de investigación titulado "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017", cuyo objetivo general fue: determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidencio 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 variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Alva, J y Juárez, J (2014), en su tesis titulada Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014; planteándose como objetivo general: “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo”; la metodología aplicada fue el diseño descriptivo de corte transversal, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo; llegando a la conclusión que existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Leonardo, G (2018), en su tesis titulada “La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Nova plaza de la ciudad de Huaraz, 2018”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Nova plaza en el año 2018; es de tipo de investigación aplicada y nivel correlacional. La conclusión fue que existe relación entre las variables ya que el chi-cuadrado indico el valor de 1,855; estos resultados indican que la empresa tiene una productividad laboral alta y estable mientras que la satisfacción laboral es regular debido a la poca gestión en gestión del talento humano que la empresa tiene, además

las áreas de tienda son por lo general personal volátil por lo que no tienen los incentivos, condiciones de trabajo y clima laboral de manera constante.

Banda, M y Cruzado, C (2018), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en una empresa privada”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de las empresas del sector privado, en el Perú. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional; para lo cual se examinaron fuentes de información como Google Académico, Redalyc, Dialnet y Scielo, en un periodo de 2016 al 2018, obteniendo 13 publicaciones de diversos autores; utilizando el criterio de selección de literatura, calidad de fuente primaria, la especialidad del estudio, la relación con el tema de investigación y el periodo de vigencia, de las cuales solo 08 fueron utilizados para desarrollar la presente investigación. Los resultados obtenidos en esta revisión sistemática muestran el bajo nivel de satisfacción laboral lo cual puede influenciar en la productividad de los trabajadores, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones de sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo.

Antecedentes locales

Flores, C y Vilca, J (2015), en su tesis titulada La Satisfacción Laboral y su influencia en La Productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa – 2015, se plantearon como objetivo general: “Analizar y evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa inversiones agropecuarias San Juan E.I.R.L” y la metodología utilizada fue la descriptiva y explicativa y para medir la satisfacción laboral efectuó una encuesta a los trabajadores y otra al Gerente general. La estructura de las encuestas a los trabajadores estaba orientada a buscar medir la satisfacción laboral de Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. mientras que la encuesta dirigida al Gerente General mide la productividad percibida por la

Gerencia respecto a cada trabajador y en suma al área donde trabajaba. Finalmente concluye que existe una relación directa entre productividad y algunas condiciones laborales existentes; que la satisfacción laboral influye en la productividad de cada trabajador en distintos grados desde las relaciones con sus compañeros hasta las oficinas donde trabajan. Cada parte de la vida que desarrolla el trabajador dentro de la empresa determina el nivel de eficiencia de su trabajo. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Vilca, A (2019), en su tesis titulada Satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores de la Compañía Aruntani S.A.C. Unidad Minera Tucari, Moquegua 2018” de la Universidad Nacional de San Agustín; se planteó como objetivo general: “Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Compañía Aruntani S.A.C. Unidad Minera Tucari”. La metodología fue del Tipo de Investigación Correlacional y el Diseño de una investigación no experimental; la Técnica fue la encuesta y los Cuestionarios de satisfacción laboral J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) y el Cuestionario de productividad de Silvia Navarro (2011); las unidades de estudio fueron 476 colaboradores de las diferentes Empresas que prestan servicios a la Compañía Aruntani S.A.C. Unidad Minera Tucari. Finalmente concluye que el nivel de satisfacción laboral según la percepción del colaborador de las empresas que realizan actividades en la unidad minera, percibe que el nivel de satisfacción es considerado como media, el 10% percibe que es de nivel alto y el 0.4% que es de nivel bajo. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Herrera, Y (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017, se planteó como objetivo general determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue no experimental transeccional

descriptivo correlacional. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población infinita, obteniéndose 206 trabajadores, luego se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniendo 141 trabajadores. Resultados: Hemos encontrado que según el Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P igual 0.000, y una correlación del 0.841 muy significativa. Conclusión: Demostramos que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Vara, L (2008) en su tesis titulada Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma, Arequipa 2017, cuyo objetivo general fue: “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa – Caylloma”. La metodología del estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 101 profesionales de la Red de salud Arequipa – Caylloma, periodo 2016 a 2017. El muestreo fue no probabilístico censal. Para la prueba de hipótesis se utilizó como prueba estadística el Chi cuadrado de independencia. Para la variable Clima Organizacional se utilizó la encuesta Clima Organizacional del MINSA y para la variable de Satisfacción Laboral se utilizó la encuesta de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC); ambos instrumentos han sido validados y cuenta con un amplio reconocimiento, llegó a la conclusión que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de $0,016 < 0,05$, en el personal profesional de la Red de salud Arequipa Caylloma. Es un fortalecimiento para mi investigación.

Juárez, J (2012) en su tesis titulada Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, y se planteó

como objetivo general: “Determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y productividad en los docentes de las Facultades de Educación y Ciencias de la Salud de la UNSM”. La metodología aplicada fue de una investigación de tipo: Descriptiva Correlacional Comparativa, y la población estuvo conformada por los docentes de las Facultades de Educación y Ciencias de la Salud de la UNSM. Los instrumentos fueron la Lista de Cotejo sobre la Evaluación del Desempeño Docente elaborado por el autor de esta investigación y validado por criterio de jueces de psicólogos y docentes, mide tres aspectos: Investigación, Proyección Social y Actividades académicas y la Escala de Satisfacción Laboral. Elaborado Sonia Palma y estandarizado en el Perú, que mide satisfacción laboral y utiliza una técnica orientada a la persona. Es una escala de opiniones, que mide siete factores. Las conclusiones a las que arribó fueron: Se comprueba que existe relación entre la satisfacción y la productividad tanto en los docentes de la Facultad de Educación, como en los de Ciencias de la Salud. La productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso motivacional en el ámbito universitario, lo que indica que para mejorar las condiciones de desempeño laboral es prudente considerar aspectos referidos a las teorías mencionadas. Es un fortalecimiento para mi investigación.

2.2. Bases teóricas

En vista que la presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los colaboradores de la Súper intendencia de registros públicos de Arequipa SUNARP Sede Arequipa, 2020, es que pretendemos analizar una de las principales teorías clásicas relacionadas a la satisfacción laboral y la productividad de la llamada teoría de los dos factores o bifactorial de Herzberg.

2.2.1. Definición de la satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su

trabajo. En la actualidad no se dispone de una definición unánimemente aceptada y diversos autores la han definido desde varias perspectivas.

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) y Locke (2004) la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo. También, la satisfacción laboral es considerada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia áreas específicas del mismo y es dinámica (Alles, 2007)

Entonces, la satisfacción laboral estará determinada por las diferencias y discrepancias entre las expectativas del trabajador, sus logros y las recompensas que le brinda la organización.

Marín, J. (2013), señala que.

Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. Al cumplirse con cada una de las situaciones mencionadas se logrará la insatisfacción del personal, trayendo consigo falta al centro de trabajo, o salida del empleado de manera inminente, o por el contrario el colaborador a permanecer dentro de la organización no mostrará compromiso ni entusiasmos en la realización de sus actividades. (p. 95).

Koontz y Weihrich (2012) mencionan:

La satisfacción laboral es el sentimiento de agrado, de afiliación, aceptación, estima y autorrealización de la persona para lograr su máximo potencial en el centro de trabajo, además de lograr cubrir sus necesidades básicas y de seguridad en un ambiente agradable y atractivo y en la cual perciba compensaciones acordes a sus expectativas. (p. 29).

De este modo, el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Mi postura de acuerdo a la literatura revisada yo conceptúo la satisfacción laboral como una actitud generalizada del colaborador en relación a su trabajo y como cualquier otra actitud, posee tres componentes básicos: la cognición, el afecto y el comportamiento.

El aspecto cognitivo de la satisfacción en el trabajo se refiere a los pensamientos, creencias y opiniones de un empleado respecto a su empleo; el aspecto afectivo se relaciona a sus sentimientos, emociones positivas o negativas respecto a su empleo y el aspecto comportamental es la predisposición del colaborador respecto de su empleo en base a esos pensamientos y sentimientos). Por lo tanto, un colaborador interno con alta satisfacción mostrará una actitud positiva hacia el trabajo, obtendrá un mayor rendimiento en su trabajo y será más productivo.

En resumen, podemos establecer que la satisfacción laboral es considerada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo y está determinada por factores personales (características psicológicas, sociológicas y culturales del propio individuo) y no personales (fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno).

2.2.2. Adecuación de las Teorías clásicas vinculadas a la satisfacción laboral y productividad al entorno laboral actual.

Actualmente las teorías clásicas de motivación son utilizadas por los Gerentes, Ejecutivos y/o directores de empresas, con gran impacto en los entornos laborales. Después de mucha investigación de las tres teorías motivacionales y su efectividad en los colaboradores internos, se puede concluir estas teorías pueden funcionar con éxito cuando se aplica

correctamente por los empleadores. El objetivo de mi investigación es demostrar a los empleadores, cómo la motivación puede mejorar su organización y cómo la gestión de la diversidad cultural en los entornos laborales es un factor esencial para la supervivencia de su empresa.

2.2.2.1. Teoría bifactorial de Herzberg

Una de las teorías más aceptadas y estudiadas es la Teoría de los Dos Factores de Herzberg. Esta teoría subraya la importancia de las características del puesto y las prácticas organizacionales (Robbins y Coulter, 2005).

Herzberg consideraba que el trabajo es la actividad más importante del individuo (Batista, Gálvez e Hinojosa, 2010). De acuerdo a esto, concluyó que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son producto de dos tipos de experiencias distintas (modelo de dos factores). Es decir, Herzberg estableció que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente a la de los factores que producen satisfacción (Brunstein, Romero y Albarrán, 2007).

Por un lado, los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y por otro lado, los factores que producen insatisfacción se consideran como extrínsecos, de higiene, insatisfactores o de apoyo (Bonillo y Nieto, 2002). Los factores intrínsecos se relacionan con el contenido del trabajo (el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el reconocimiento, entre otros) y los factores extrínsecos lo hacen con el contexto laboral (relaciones con el supervisor, el salario y las relaciones con los compañeros, entre otros). Dado esto, se puede argumentar que cuando las personas hablan de sentirse bien o satisfechas, hacen referencia a los factores intrínsecos, los cuales se relacionan con la satisfacción laboral cuando están presentes, pero no con la insatisfacción cuando están ausentes. Considerando esta situación, cuando los empleados hablan de sentirse insatisfechos con el trabajo se refieren a los factores externos del mismo (aunque relacionados), los cuales se asocian con la

insatisfacción laboral cuando están ausentes, pero no con la satisfacción cuando están presentes.

La teoría de dos factores de Herzberg se ha usado ampliamente en una variedad de estudios motivacionales y los investigadores a través de diferentes contextos culturales y generacionales. La teoría discute los tipos de factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos están cubiertos por otras muchas teorías motivadoras. La diferencia entre la teoría de Herzberg y otras teorías motivadoras como Maslow y McClelland es que Herzberg proporciona una serie de factores más comprensivo que cubre las necesidades individuales básicas internas y externas necesitan hacer de incentivos para empleados para dar un esfuerzo adicional a sus trabajos (Kian, 2013)

Muchos estudios de la teoría de dos factores de Herzberg, ha encontrado que la teoría es menos práctica para el entorno laboral actual. El investigador (Schroer, 2008) usó la teoría para estudiar el impacto de los factores demográficos en cuanto a satisfacción de trabajo. Su investigación encontró que la satisfacción laboral general estaba ligada a la edad y nivel de estudios, y que los niveles de factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos variaba entre distintas ocupaciones (Kian, 2013).

La mayoría de investigaciones sugiere que la teoría de Herzberg es muy efectiva en muchos contextos culturales diferentes. Muchos tipos distintos de investigaciones han mostrado el significado de los factores extrínsecos en la satisfacción laboral de empleados de todos los contextos culturales. Una fuente particular sugiere que los factores de motivación intrínseca son más relevantes en las sociedades ricas e con base en mucha investigación he discutido que se han basado en los países más pobres como India, Malasia y Pakistán donde los factores extrínsecos son más relevantes, esto parecería más adecuado. Esta información muestra que la teoría de dos factores de Herzberg es generalmente aceptable y efectividad en muchos contextos culturales, con la excepción de los factores de motivación extrínsecos son más relevantes en los países desarrollados,

como Hofstede describe, los países en desarrollo tienen un mayor valor en la lealtad, el reconocimiento y las recompensas que tienen un resultado y los factores de motivación intrínsecas más relevantes en países más ricos, como Hofstede describe países desarrollado tienen una necesidad de poder. Aunque es evidente que los países en desarrollo valoran factores extrínsecos altamente, los directores deben aprender qué tipo de factores extrínsecos que prefieren. Esto puede ser debido al empleado sí mismos. Como he mencionado antes, hay ambas formas monetarias y no monetarias para motivar a los empleados, y es importante que los directores sean conscientes de esto y se adaptan a los deseos individuales de los empleados. Esta información puede ayudar a los directores decide qué forma de motivación tomar con su personal dependiendo en su perfil cultural. Si el uso del valor de los factores extrínsecos e intrínsecos de Herzberg y adaptarlos a cada cultura cuando desarrollan sus prácticas de motivación que pueden lograr más éxito al motivar a sus empleados y ayudar gestionar la diversidad cultural.

Conozcamos los postulados de la teoría de los dos factores.

Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

- a) **Factores higiénicos:** se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etcétera. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico, e indica que sólo se destinan a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, pues su

influencia en la conducta no eleva la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero si son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama actores de insatisfacción. (Atalaya, 1999)

Constituyen el contexto del puesto en sí y son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas

b) Factores motivacionales: se refieren al contenido del puesto, a las áreas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de áreas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción. . (Atalaya, 1999)

Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar una labor.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña)

- Ampliación o enriquecimiento del puesto {horizontal o vertical mente) (Atalaya, 1999)

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

1. La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; éstos son los llamados factores motivacionales.
2. La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto; son los 28 llamados factores higiénicos.

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino carecer de satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, no la satisfacción (Chiavenato, 2011, p.27).

Yo opino que la teoría de dos factores de Herzberg tiene éxito en la mayoría de las culturas, pero con una diferencia en la importancia de los factores intrínsecos y extrínsecos dependiendo de la cultura de cada trabajador.

2.2.2.2 Teoría de las necesidades de David McClelland.

A partir de la anterior teoría de Herzberg, McClelland desarrolló su Teoría de las Necesidades. La cual es similar a la teoría de Herzberg ya que también concluye que los trabajadores menos productivos son aquellos que prestan mayor atención a los factores de higiene mientras que los más trabajadores consideran más importantes los motivadores.

En su libro “The Achieving Society” La teoría de McClelland dice que todos los trabajadores tienen tres necesidades, la necesidad del logro, la necesidad de afiliación y la necesidad del poder.

- **Necesidad de Logro (N-Ach):** Un trabajador que tenga este tipo de motivación se mueve por conseguir alcanzar las metas que se proponen, estas metas van cambiando y evolucionando con el tiempo. Estos trabajadores evitan situaciones de bajo y alto riesgo ya que, el primer caso, si el riesgo de fallar es bajo no les resulta estimulante el reto ya que no van a sentirse realizados al conseguirlo. Por otro lado, si se trata de una actividad de alto riesgo, lo consideran demasiado difícil de conseguir y creen que se trata de una actividad en la que el factor de mayor importancia es la suerte, por lo que no depende de sus conocimientos ni aptitudes.
- **Necesidad de Afiliación (N-Affil):** Los trabajadores con este perfil buscan formar relaciones con sus compañeros de trabajo y se motivan interactuando con otras personas. Buscan sentirse aceptados y adaptarse al ambiente laboral, son buenos trabajadores en equipo y trabajan bien de cara al público e interactuando con el cliente.
- **Necesidad de Poder/ Autoridad (N-Pow):** Este tipo de motivación impulsa a las personas que la poseen a ser efectivos, influyentes y a marcar la diferencia. Son líderes naturales y se sienten motivados para aumentar su estatus tanto en la empresa como socialmente. Este tipo de necesidad, cuando está presente en un manager, hace que sea más eficiente y que los resultados de la empresa sean mejores.

Es importante para los gerentes poder reconocer cuál de estas tres necesidades valora cada empleado más de acuerdo con su perfil cultural.

La efectividad de las habilidades de los gerentes para motivar al personal en cualquiera organización depende de cómo pueden animar e influencia a su personal al alto rendimiento en sus tareas. La comprensión de los empleados de los intereses, el comportamiento y las necesidades del individuo en una organización es un factor importante que como se ha mencionado antes puede mejorar el rendimiento total del negocio (Ghare Khani H, 2007; Raeisi y Hadadi, 2012).

Los resultados de los estudios de Duncan y Peterson (2010) sugieren que la alta necesidad de logro lleva a un rendimiento mejor que las otras necesidades en proyectos y posturas de emprendedores e innovadores, alta necesidad de poder lleva a las prácticas efectivas en liderazgo y la gerencia de las organizaciones y alta necesidad para afiliación lleva a una comunicación efectiva y las relaciones entre empleados (Raeisi y Hadadi, 2012).

En conclusión, ésta teoría afirma que todos los trabajadores poseen necesidades de los tres tipos en diferentes proporciones, creando así diferentes conjuntos de características que afectan a la productividad de cada trabajador y a su motivación. Por lo tanto, esta teoría está muy relacionada con los conceptos de aprendizaje ya que cuando un trabajador sienta una necesidad, McClelland afirma que buscará por todos los medios conseguirlo, por ello su motivación es fuerte y su productividad es mayor.

Yo opino que esta teoría de las necesidades de McClelland es eficaz en todas las culturas, pero los gerentes, ejecutivos y directores necesitan reconocer la importancia de cada una de estas necesidades de la cultura específica de los empleados.

2.2.2.3. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Otra de las teorías que relacionan motivación y satisfacción laboral es la de la Jerarquía de las Necesidades humanas de Maslow. Este autor a su vez sirvió de inspiración y para el desarrollo de las teorías X e Y de McGregor.

Maslow propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (Quintero, 2007, p.1). Las cinco categorías de necesidades son:

- **Necesidades fisiológicas**

Son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio (Quintero, 2007, p.2).

- **Necesidades de seguridad**

Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal (Quintero; J; 2007:2)

- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia**

Cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social (Quintero, 2007, p.2).

- **Necesidades de estima**

Cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la

autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando 14 estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Quintero, 2007, p.2). Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad (Quintero, 2007, p.2).

- **Necesidades de autorrealización**

Son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Quintero, 2007, p.3). A continuación, se presenta la pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow. Además de las cinco necesidades antes descritas, Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades, lo que dio origen a una rectificación de la jerarquía de necesidades (Quintero, 2007, p.4).

- **Necesidades estéticas**

No son universales, pero al menos ciertos grupos de personas en todas las culturas parecen estar motivadas por la necesidad de belleza exterior y de experiencias estéticas gratificantes (Quintero, 2007, p.4).

- **Necesidades cognitivas**

Están asociadas al deseo de conocer, que posee la mayoría de las personas; cómo resolver misterios, ser curioso e investigar actividades diversas fueron llamadas necesidades cognitivas,

destacando que este tipo de necesidad es muy importante para adaptarse a las cinco necesidades antes descritas (Quintero; J; 2007:4).

- **Necesidades de autotranscendencia**

Hacen referencia a promover una causa más allá de sí mismo y experimentar una comunión fuera de los límites del yo; esto puede significar el servicio hacia otras personas o grupos, el perseguir un ideal o una causa, la fe religiosa, la búsqueda de la ciencia y la unión con lo divino (Quintero, 2007, p.4).

La clave para motivar a los empleados es comprender cuáles son sus necesidades y cómo los directores pueden desarrollar las prácticas motivadoras para cumplir con estas necesidades son éxito. Las diferencias en contextos culturales significan que en orden de importancia de las necesidades de los empleados puede variar entre culturas. La jerarquía de necesidades de Maslow discute las necesidades humanas en el siguiente orden; fisiológica, de seguridad, de aceptación social, de autoestima y de autorrealización. Los directores han de identificar las diferencias en el orden de preferencia de estas - - 53 - - necesidades a un nivel universal. Para que los directivos manejar la diversidad deben reconocer las diferencias de necesidades como resultado de la diversidad cultural. Entonces sólo les será posible motivar su personal de una manera efectiva y conocer las necesidades de tantos empleados como sea posible.

Maslow creía que la gente que pueden lograr las necesidades más altas como las necesidades sociales y la autorrealización tiende a ser más felices que aquellos que no lo hacer. El estudio de Diener nota que el cumplimiento de las necesidades básicas, permite a la gente verse en una escala mayor de satisfacción de vida, pero lograr las necesidades más altas está relacionado más cercanamente con ser feliz, sentirse positivo y disfrutar de sus vidas (Biswas-Diener, 2008).

Yo opino que el orden de la jerarquía de las necesidades puede variar de una cultura a otra, los trabajadores de los países desarrollados se centran más en la seguridad laboral y los beneficios monetarios, mientras que los trabajadores de los países en vías de desarrollo valoran la alabanza, el reconocimiento y la lealtad a una escala mayor.

2.2.3. Medición y evaluación de la Satisfacción Laboral

La SL puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada.

La mayor parte de los instrumentos de medición de la Satisfacción Laboral que se utilizan en la actualidad indagan sobre ciertos aspectos, entre otros:

- El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito).
- Las relaciones humanas (estilo de mando; competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados).
- La organización del trabajo.
- Las posibilidades de ascenso.
- El salario y otros tipos de recompensa.
- El reconocimiento a la labor desempeñada.
- Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

A continuación, daremos a conocer aquellos instrumentos que miden la Satisfacción Laboral con una antigüedad de 10 años.

A. Escala de Satisfacción Laboral Versión para orientadores (ESL-VO).

Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y

tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales (Anaya & Suárez, 2004).

B. Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang.

Este cuestionario está basado en el realizado por Meliá & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración (Chiang, 2008).

C. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

La escala SL-SPC (Palma, 2004) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- Factor I

Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems); los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelva la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- Factor II

Beneficios laborales y/o remunerativos: el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- Factor III
Políticas administrativas: el grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV
Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V
Desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI
Desarrollo de tareas: La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.
- Factor VII
Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.2.1. Definiciones sobre la productividad

Gamba (2015), define que la productividad se puede considerar como una medida global de la forma como organizaciones satisfacen los criterios de objetivo que es la medida en que se alcanza, **eficiencia** que es el grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil y **eficacia** con que se utilizan los recursos para crear un producto útil y eficacia que es el resultado logrado en comparación con el resultado posible.

Según, Koontz, Weihrich y Cannice (2012), define a la productividad como el cociente producción – insumo dentro de un periodo, considerando la calidad.

Así mismo menciona que la productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: definiendo a la Efectividad como el logro de objetivos y a la Eficiencia como el alcanzar los fines con el mínimo de recursos.

Robbins & Judge (2009), menciona que los gerentes de hoy deben comprender que el éxito de cualquier esfuerzo por mejorar la calidad y productividad debe incluir a sus empleados. Éstos no solo serán la fuerza que ejecuten los cambios, sino que participarán cada vez más en planeación de estos.

Además, menciona que una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al costo más bajo. En consecuencia, la productividad debe implicar una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia. Afirmando que existirá una mejora en la calidad y productividad de los empleados, siempre en cuando se enseñe a los gerentes el modo de dar poder a su personal, diseñando e implementando programas de cambio, mejorando el servicio al cliente, y ayudando a los empleados a equilibrar los conflictos entre el trabajo y su vida personal.

Robbins & Judge (2009), afirma que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si obtiene sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. En consecuencia, la productividad requiere tanto de eficacia como eficiencia.

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra

profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización. (Delgado, 2010, p.39).

Además, la productividad es una variable comúnmente apreciada por las empresas e instituciones hoy en día, pues todas quieren que sus colaboradores sean productivos, ante ello consideramos que “la productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización. Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización” (Gómez, 2008, p. 22).

Es claro la productividad, muchas veces las organizaciones lo determinan por la cantidad de producción en números por el tiempo empleado, es así que la productividad “tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (Gutiérrez, 2010, p. 271).

En la medición de la productividad del trabajo de oficina es dificultoso, porque no es fácil medir el producto y mucho menos reducirlos a un denominador común. Por lo general, la medición no se puede desligar de la cuantificación de los insumos, no hay retroalimentación directa y la ausencia de competencia debilita la formulación de reglas que controlen los costos internos.

No siempre el jefe dispone del tiempo necesario para llevar a cabo dicha tarea, bien sea por la cantidad de asuntos que deba atender o porque simplemente confía en su colaboradora; entonces surge el compromiso de la secretaria de prepararse conscientemente para desarrollar su labor. Las funcionarias procrastinadoras jamás pueden ser eficientes. Ese dicho de “yo entiendo mi desorden”, está mandado a recoger, quien no tenga el frente de su casa limpia no la tiene inmaculada por dentro.

Un funcionario desmotivado realiza las labores sin preocuparse de que salgan lo mejor posible. Es importante motivarlo para que asimile los cambios que se presenten en las instituciones. La cordialidad (el trato hacia los demás), debe salir a flor de piel, no se trata de "pelar el diente "a cada instante sino procurar mostrar una imagen más que personal, institucional.

Cuando las personas son mal atendidas, se llevan en la mente una imagen distorsionada de lo que realmente es la entidad. Las secretarías y demás personas que tienen contacto con el público, son la imagen de las instituciones, de la impresión que se lleven los usuarios, por el trato que reciben, dependerá que se mejore o deteriore. Si una secretaria es displicente, quien se ve afectado se vuelve un multiplicador de impresiones negativas.

Las organizaciones que abordan la participación de los empleados sólo como una técnica de mejora, tienden a enfatizar las estructuras de participación grupal, tales como los círculos de calidad, con el objeto de propagar su utilización cada vez más dentro de la organización. Sin embargo, las técnicas duran poco, su efectividad para mejorar el desempeño y el entusiasmo poco a poco languidece; además las prácticas y sistemas tradicionales quizá no respalden estas técnicas, lo que contribuye a que estas perezcan (...) el verdadero poder de la participación radica en su capacidad para indicar un cambio cultural al fomentar un estilo de gestión participativa. La gestión no equivale a círculos de calidad u otra técnica específica de participación. Como dice Dutch Landen, la gestión participativa es un conjunto organizado de ideas acerca de cómo administrar una empresa moderna y progresista.

Es de suma importancia que en las entidades se cultive la calidad de vida laboral, para que sus servidores se sientan más comprometidos con el trabajo. ¿Cuántos funcionarios públicos están subutilizados?, ¿Cuánto potencial humano hay con grandes capacidades y permanece en el ostracismo? Definitivamente el factor humano es pieza fundamental para lograr un mejor desempeño organizacional.

El ambiente económico y social debe dirigirse a la búsqueda de la productividad. El funcionario debe sentirse útil y productivo. Aquellas personas que trabajan realizando labores monótonas y de poco sentido, que limitan sus capacidades, deben tener la posibilidad de desarrollo. Se debe crear una cultura participativa.

El equilibrio de la personalidad, la mayor o menor satisfacción en el trabajo y la productividad, en gran medida se determinan por el sistema de relaciones sociales“(...) el egoísmo se puede fomentar como medio de disolver la simpatía interpersonal y la integración colectiva, y como obstáculo para desviar la dedicación de las finalidades del servicio público. Uno de los errores más frecuentes y graves de los administradores, es el de excederse en el estímulo de las ambiciones individualistas, casi siempre con incentivos económicos, por creer que la racionalidad de una empresa se puede construir sobre el cálculo utilitarista de cada uno de sus miembros.

2.2.2. Teorías vinculadas a la productividad de los trabajadores

García (2011) refiere:

Desarrollar la teoría que identificar cuáles son las barreras que impiden que se logre desempeñar la productividad de la mejor manera y no se logre desarrollar de la mejor manera en la organización y se muestra indicios de estos puntos no se deben de infiltrar en la organización, se deben de eliminar. (p.20).

Las barreras más arraigadas y comunes que se conocen son:

- Burocracia obsesiva.
- Arteriosclerosis organizacional.
- Feudalismo corporativo.
- Excesiva centralización de control.
- Mentalidad cerrada al cambio.

García (2011) manifiesta:

“También la podemos encontrarlas con mayor frecuencia en las empresas de la iniciativa privada, es un error pensar que se encuentran

exclusivamente en las empresas estatales o de gobierno, por tal motivo se reduce la efectividad en el logro de los objetivos” (p.20).

Teoría salida – voz – lealtad – negligencias

Robbins y Judge (2009) indican: “La teoría es útil para ser capaces de entender las consecuencias de la insatisfacción que repercuten en la productividad del colaborador” (p. 87).

Robbins y Judge (2009) afirman

Cuando se conocen cuáles son los predominantes que generan la satisfacción en la organización esto genera diversos desequilibrios en la productividad de los colaboradores en una organización, estas buscan elevarlas para conseguir colaboradores más satisfechos y que tiendan a ser más eficaces, y que este cambio se genere de manera colectiva en toda la organización, su teoría lo explica de la siguiente manera:

Salida: Comportamiento expresado a salir de la organización en busca de un nuevo puesto o por renuncia.

Voz: Manera activa y constructiva de mejorar las condiciones de trabajo, incluyendo sugerencias de mejora por parte de los colaboradores y de manera externa.

Lealtad: Implica la espera de manera pasiva las condiciones de mejora, respaldando a la organización de las críticas externas que se puedan generar.

Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones laborales vayan empeorando, repercutiendo en la productividad, ausentismos. (p. 87).

Para Martínez 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. Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados. (Martínez, 2013, p. 29).

2.2.3. Dimensiones de la productividad

Comúnmente la productividad suele ser medido con la eficacia y eficiencia, por ello para esta investigación científica se tomarán en cuenta tres dimensiones de la productividad; Eficiencia y Eficacia. (Chiavenato, 2004), menciona que toda organización debe considerar la eficacia y la eficiencia de manera simultánea, definiéndolas de la siguiente manera:

a) Efectividad

García (2011) define: “Es la relación entre eficiencia y eficacia, es hacer bien las cosas, obteniendo resultados” (p. 17).

b) Eficiencia

García (2011) afirma: “Es la relación entre los productos logrados o servicios brindados y las metas que se tienen fijadas, lo cual es obtener resultados” (p. 17).

Robbins y Judge (2009) definen: “Es la razón de la salida efectiva a los insumos tangibles o insumos intangibles requeridos para lograrla” (p. 27).

c) Eficacia

García (2011) refiere: “Es la relación entre los recursos programados y los insumos tangibles o intangibles utilizados realmente” (p. 16).

Chiavenato (2007) define: “La eficacia es el logro de los resultados deseados en el tiempo acordado logrando su objetivo, pero tomando más recursos para cumplirlo” (p. 91)

Por otro lado, Robbins y Judge (2013) mencionan que la eficacia considera que el grado en cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores. Mientras que, la eficiencia es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a bajo costo. (p.28).

2.2.4. Medición de la productividad desde el punto de vista económico

La productividad se mide para contribuir al análisis de la eficiencia y la eficacia, la medición puede estimular el mejoramiento de los funcionarios. Las personas cuando son observadas en su trabajo muestran mayor disposición de hacerlo bien, sin que por ello implique inversión alguna.

Por ejemplo, cuando un jefe se acerca a revisar el trabajo de un subalterno, éste presenta un dinamismo que no es usual volviendo a ser normal tan pronto el jefe se retira; el subalterno en lo posible con esa actitud pretende dejar una buena impresión de su trabajo, lo que le sirve para evitar presiones futuras.

Gaither y Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

2.2.5. Relación entre Satisfacción Laboral y la Productividad

En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente. Entre los años cincuenta y sesenta hubo una serie de estudios para establecer la relación existente entre satisfacción y productividad.

Los resultados obtenidos proponen una relación muy consistente entre ambas planteando que “un trabajador contento es un trabajador

productivo”; sin embargo, en la década de los noventa se realizaron más estudios que discreparon un poco de las conclusiones anteriores, ya que, aunque confirman la existencia de una relación positiva se plantea que la correlación no es tan alta. Otro punto de interés en este tema es la dirección de la causalidad y según los estudios que se han realizado la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa.

Tal conclusión se obtiene por el hecho de que al realizar bien un trabajo se obtiene una sensación intrínseca de bienestar; además, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad, en el caso de que ésta sea mayor, implicará que el trabajador reciba un reconocimiento verbal, mayor sueldo y posibilidades de ascenso; estas recompensas son las que incrementan el grado de satisfacción laboral. Así, una mayor productividad trae consigo recompensas económicas, sociales y psicológicas. Si el empleado percibe esta recompensa como “justa”, desarrolla una mayor satisfacción porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada. Ante esta situación su esfuerzo por la labor encomendada será mayor.

En la relación existente entre satisfacción laboral y rendimiento se han planteado diferentes posturas:

- Una relación directa y positiva entre satisfacción y nivel de rendimiento.
- La participación de un número indeterminado de variables que intervienen, o al menos moderan, la relación existente entre satisfacción y rendimiento.
- No existe relación entre satisfacción laboral y rendimiento.
- Es la satisfacción laboral la variable que estaría condicionada por el rendimiento, si se consideran las variables intervinientes.

A modo de resumen se concluye que en el tema de la relación existente entre satisfacción laboral y rendimiento una serie de investigadores pertenecientes al movimiento denominado de las Relaciones Humanas defienden la tesis de que la satisfacción ejerce un efecto causal y positivo en el nivel de ejecución del empleado.

Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral (Robbins Stephen, 1993,1998).

En contraposición a las afirmaciones anteriores, un autor clásico Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí...».

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Al parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A

su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral. (Robbins, 1993)

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Pinilla (1982) plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice:

«por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí... ». (p. 125)

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo Y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo, mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, males tratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consiente de los jefes».

El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

2.3 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral

- Es la actitud del individuo, desde la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada individuo basadas en las creencias y valores que el individuo va desarrollando en el transcurso de su ejercicio laboral.

Productividad

- La productividad es la optimización de los recursos que integran dentro de una organización, además de ser el balance de todos los factores interviene en la integración del negocio o de la empresa, logrando así obtener mayores productos logrados y los insumos fueron utilizados de manera adecuada, logrando así ser una empresa productiva que poder posicionarnos en el mercado.

Colaboradores

- Los colaboradores conforman el personal fuerza de la organización, son los que van a desarrollar los conocimientos, técnicas y habilidades para mejorar la eficacia y eficiencia en sus labores diarias. Hoy en día los colaboradores, son clave del éxito de las organizaciones. Un trabajador motivado significa más productividad, más ingresos para la organización.
- Se le denomina cliente interno.

Eficiencia

- Es el logro de los resultados que se deseaban obtener reduciendo tiempos y la menor cantidad posible de recursos tangibles como intangibles.
- Grado de aprovechamiento de los recursos disponibles.

- De qué manera se utilizaron los recursos empleados en determinados procesos.

Eficacia

- Es el logro de los resultados deseados en los tiempos programados, este se desarrollará utilizando más recursos tangibles o intangibles de lo previsto.
- Cumplimiento con los objetivos.

Efectividad

- Es la capacidad para el logro de los objetivos que se implantan tanto de manera individual o colectiva dentro de una organización.
- Impacto (efecto) de los productos o servicios generados en el cliente.
- Lograr la satisfacción de los clientes con la óptima utilización de los recursos.

Indicador de eficiencia

- Un sistema de gestión es eficiente cuando se logran los resultados requeridos a través de una utilización óptima de los recursos.

Indicador de eficacia

- Un sistema de gestión es un sistema de gestión eficaz cuando los resultados son correctos en cantidad, oportunidad, coste y demás aspectos de la calidad especificados por el cliente.

Indicador de efectividad

- Este **indicador** correlaciona los dos anteriores y mide el impacto en el logro de los resultados, se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos.

Indicador de productividad

- Es una medida de lo bien que se han utilizado los recursos disponibles para lograr los resultados requeridos por el cliente. Es una medida relativa.

2.4. Bases históricas

2.4.1. Reseña histórica de las investigaciones sobre satisfacción laboral

file:///C:/Users/Rocio/Downloads/2014_Satisfaccinlaboralunarevisioneteoricaohistoricadesuinvestigacion.pdf

El interés por la satisfacción en el trabajo como ámbito de intervención e investigación es contemporáneo al surgimiento de algunas corrientes psicológicas. Muchinsky (1994) explica que Taylor, en 1911, ya incluye dentro de su “Scientific Management” la satisfacción como una variable relacionada con el rendimiento. Más tarde, los “estudios de Hawthorne”, realizados por Elton Mayo en 1933, reivindicaron el interés de la psicología por aplicar sus conocimientos y teorías en la mejora de las interacciones sociales y, sobre todo, en el estudio de la influencia que tienen las condiciones físicas sobre el desempeño del personal. Aquel interés inicial de las investigaciones cambia de forma importante hacia la identificación de las actitudes y los sentimientos individuales, las apreciaciones y valoraciones subjetivas de la situación laboral, las relaciones sociales, la comunicación, el estilo de dirección o la influencia del grupo de trabajo, sobre las características de las actitudes individuales y la satisfacción en el trabajo.

Simultáneamente a las investigaciones de Hawthorne, Happock (1935) realiza el primer estudio formal sobre satisfacción en el trabajo, en el cual considera las diferencias interindividuales y de grupo. Gracias a este estudio, se observaron diferencias significativas en los niveles de satisfacción de acuerdo al grupo profesional y al tipo de actividad desempeñada. Los niveles

más altos correspondieron a los grupos de profesionales dirigentes, y los niveles bajos pertenecieron a los grupos profesionales no cualificados, dedicados a trabajos manuales. Las variables consideradas por Happock son de carácter externo, mientras que una nueva investigación en el área, realizada por Schaffer (1953), quien considera variables internas no relacionadas con el ambiente de trabajo, sino con el sujeto mismo, adoptando así una postura similar a la de Maslow.

Schaffer crea una teoría de 12 necesidades básicas, cuya satisfacción o no satisfacción produce en el individuo un estado de tensión (insatisfacción en el trabajo o ist, por sus siglas), o de ausencia de tensión (satisfacción en el trabajo o st, por sus siglas); sin embargo, la aportación más importante del autor es la demostración de la existencia de diferencias interindividuales, de las 12 necesidades básicas.

Locke y latham (1990) realizan una extensa revisión de las investigaciones sobre satisfacción laboral, y estiman que hacia 1973 habían realizado unas 3,300 investigaciones del tema. De aquella fecha al año 2000, Judge y Church (2000) hablan de 7,856 investigaciones, un dato que difiere al presentado por Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim y Carson (2002), quienes hablan de más de 12,400 estudios publicados hasta 1991; esta diferencia en el número de investigaciones muestra el creciente interés en el estudio de la satisfacción laboral. Este interés por la satisfacción laboral puede justificarse en dos sentidos: por el creciente interés de un fenómeno latente, y por encontrarse estrechamente relacionado con prácticamente todas las variables que describen la vida laboral. Es importante agregar que en estos datos numéricos no se incluyeron las investigaciones realizadas en tesis para titulación.

Cuando se lleva a cabo una investigación sobre satisfacción laboral, es imprescindible establecer relaciones con variables de carácter sociodemográfico (Clark, Oswald y Warr 1996; Weinert 1985; Bravo, Peiró y Rodríguez 1996; Muchinsky 1995; Bullock 1984; y Podsakoff y Williams,

1986) como el sexo, la edad, el nivel profesional, la ocupación de tiempo completo o parcial y la antigüedad en el puesto. éstas y otras investigaciones han evidenciado una relación directa entre satisfacción y edad: a mayor edad, mayor satisfacción. Respecto a la antigüedad en el puesto, se presenta la misma situación. En cuanto a la ocupación a tiempo completo y el sexo, no se han encontrado resultados consistentes, que permitan establecer una relación clara y precisa. Investigaciones como la de Mieg (2008) han mostrado que en las que se estudia el nivel profesional se ha observado que los trabajadores, cuya ocupación era de bajo estatus, tenían más dificultades para definirse y recurrían más a la descripción de tareas que a una definición de identidad profesional, evidenciado que los niveles profesionales altos presentan una mayor satisfacción laboral respecto a aquellas actividades con un nivel profesional considerado "inferior". Estas investigaciones se realizaron revisando las diferencias entre ingenieros o directivos y personal operativo. En cuanto al sexo, se ha encontrado que el desarrollo profesional y los planes de carrera son más importantes para los varones, que para las mujeres; sin embargo, a las mujeres les interesa más el ambiente de trabajo y las relaciones humanas e interpersonales que en él se establezcan.

Otro grupo de variables relacionadas con la satisfacción laboral es el que incluye todos los aspectos relacionados con las condiciones laborales. Muchinsky (1994) incluye en este grupo las siguientes: el salario, los sindicatos, el hecho de que la empresa sea propiedad de los empleados y el estatus. Por su parte, Peiró (1997) hace una revisión más extensa e incluye las características del trabajo mismo, en el cual considera la variedad, la autonomía y el uso de habilidades y actitudes, así como la remuneración o salario, la promoción, la seguridad en el empleo, las condiciones de trabajo, las características de la supervisión y el estilo de dirección. las características del trabajo mismo, es decir, sus elementos intrínsecos, han sido objeto de atención de diversas investigaciones. Se ha encontrado que la variedad presenta diferencias importantes: entre más cualificada es la tarea, mayores niveles de satisfacción se presentan.

En cuanto a la autonomía, se presentan resultados similares en el sentido de que, al tener sistemas de control menos estrictos, el personal se encuentra más satisfecho. Los sistemas de control estricto, a pesar de ofrecer una mayor productividad, presenta niveles inferiores de satisfacción. Vinculado al uso de las habilidades y actitudes, como factor intrínseco del trabajo, se ha observado que las actividades más complejas y en las que el personal emplea todos sus recursos se presentan niveles mayores de satisfacción que en las actividades rutinarias. Respecto al salario, las investigaciones se han vinculado con el nivel profesional, por tanto, los niveles profesionales más elevados que perciben mayores salarios han presentado niveles de satisfacción importantes. Aunque Peiró (1997) considera que estos resultados no deben interpretarse de manera causal, ya que el salario ha demostrado inconsistencia en algunas investigaciones, no ha sido determinante por completo. "Parece que un buen salario afecta la satisfacción, pero como ya se ha indicado no conduce necesariamente a una mayor productividad" (Peiró, 1997: 73).

La satisfacción laboral también se relaciona en diversas investigaciones con el comportamiento del personal dentro de la organización, de acuerdo a Podsakoff y Williams (1986), Wong, Hui y Law (1998), Evans (1998), y Kreitner y Kinicki (1996), las variables que se presentan en un mayor número de ocasiones son la ejecución o rendimiento, el absentismo laboral y la rotación de empleo. De este pequeño grupo de variables la que mayor atención ha tenido es el rendimiento. En esta relación, los resultados de la investigación han sido diversos. Peiró (1997) retoma las afirmaciones de Brayfield y Crockett (1955), que ratifican sobre este tema que hay suficiente información para creer que existe una relación entre rendimiento y satisfacción; si bien es cierto que no puede hablarse de una relación causal, sí puede afirmarse su existencia. Esto había sido explicado por Vroom (1964), gracias al resultado de sus investigaciones. De acuerdo a Porter y David Bird (1991), existe la posibilidad de que las investigaciones, en las que no se ha observado una relación entre estas variables, hayan fallado en la manera de obtener la información de ambos aspectos, o bien, ha sido resultado de un diseño de investigación erróneo.

Se pudieron haber obviado elementos de contexto (características del trabajo, tipo de organización, y otras variables de carácter sociodemográfico), que en mayor o menor medida influyeron en los resultados. Para evitar esto, los autores proponen un modelo circular, en el cual se consideran todos los elementos del contexto laboral. las investigaciones de absentismo y satisfacción laboral han arrojado invariablemente relaciones negativas: en tanto es mayor el absentismo, menor es la satisfacción laboral y viceversa.

En estos resultados, se ha incluido el absentismo producto de enfermedades, porque de acuerdo con Brayfield y Crockett (1955), Vroom (1964), y Waters y Roach (1971), la presencia de éstas obedece también a una situación de incomodidad o insatisfacción laboral. De acuerdo con los autores, un ambiente laboral sano proporciona las condiciones laborales ideales para el desempeño.

La rotación de personal presenta las mismas características que el absentismo: la decisión de abandonar una organización está relacionada con las condiciones físicas del trabajo, y con otros aspectos como la autonomía, la comunicación y la presencia de conflictos. De acuerdo con las investigaciones revisadas por Muchinsky (1994), la satisfacción del personal que abandonaba una organización era menor a aquellos que continuaban en ella.

De acuerdo con Weinert (1985), todos estos comportamientos pueden ser vistos como consecuentes de la satisfacción o insatisfacción laboral; es decir, el personal con niveles de satisfacción elevados presenta estos comportamientos en menor medida que aquellos que no los presentan. los comportamientos de este tipo son consecuencias lógicas y naturales de una insatisfacción laboral, por tanto, es necesario implementar sistemas que permitan la mejora de las condiciones laborales.

2.4.2. Evolución histórica de la productividad.

Hace muchos años la palabra productividad era usada solamente por los economistas para referirse simplemente a una relación entre la producción obtenida por un sector de la economía y los insumos o recursos utilizados para obtener dicha producción. Así teníamos que entre más producción obtuviéramos usando menos insumos, entonces la productividad aumentaba, sin tomar en cuenta la calidad. (Morillo, 2011).

Posteriormente la productividad ha sido usada de manera equivocada por muchos políticos en sus discursos, incluso todavía se confunde con la palabra producción.

Productividad no significa producir más cantidad, sino que significa producir mejor o sea utilizar mejor los recursos disponibles: recurso humano, materiales, energía, etc.

En los últimos años la productividad es un término más realista universalmente utilizado por Ingenieros Industriales, economistas, funcionarios, etc. para definir una medida del rendimiento de un proceso productivo o de una persona. La productividad tiene una relación directa con la calidad y se mide en el ámbito de la empresa, lo cual tiene un interés general para todos. Con el mejor uso de los recursos disponibles para obtener un producto o servicio de calidad, la productividad aumenta, generando mayores utilidades, empleo y bienestar para todos. (Morillo, 2011).

En la era industrial

El fenómeno del trabajo como tal existe desde que el hombre es hombre. Pero para estudiar la historia de la productividad como disciplina objeto de análisis cabe remontarse al siglo XVIII. Durante los inicios de la revolución industrial, desarrolla su actividad quien puede considerarse padre de la economía moderna. Adam Smith ya apuntaba la idea de que para aumentar la productividad era necesaria la especialización. (Ferrer, 2019).

Más adelante, entre finales de siglo XIX y principios de siglo XX, se da un hecho relevante. Por primera vez, surgen escuelas de pensamiento que abordan de un modo científico el análisis del fenómeno del trabajo. Es entonces cuando la historia de la productividad toma impulso.

En este período, destacan nombres de la talla de Frederick Taylor, Henry Fayol, George E. Mayo o Henry Gantt. Todos ellos llevaron a cabo los primeros análisis serios sobre lo que se dio en llamar organización o administración científica del trabajo. A través del control de tiempos, cronometrando las operaciones, y la división de tareas se conseguía reducir tiempos ociosos de los trabajadores y aumentar la productividad en las factorías.

Más adelante, el matrimonio formado por Frank y Lilian Gilbreth abordó la manera de reducir los movimientos innecesarios, diseñando mejor los flujos de trabajo.

Henry Ford se imbuje de este espíritu de mejora en los procesos en cadena. Así, desarrolla una línea continua de ensamblaje para la fabricación de sus coches. Su decidida apuesta por la mecanización le permitió reducir los tiempos y los costes, bajar los precios y ganar competitividad para situarse durante algunos años como líder del mercado automovilístico.

Años más tarde, otros competidores de Ford como General Motors consiguieron introducir mejoras en los sistemas de gestión y producción propios de lo que se había venido en llamar "fordismo". Esto les permitió tomar el relevo en la posición de liderazgo mundial en el sector automotriz hasta la llegada del fenómeno Toyota.

La industria de la automoción japonesa llegó tarde a esta carrera automovilística, pero aprendió pronto y mucho. Logró afrontar la competencia en el sector desarrollando un esquema innovador para abordar el análisis del fenómeno del trabajo. Taiichi Ohno, ingeniero industrial de Toyota consiguió definir un sistema propio de mejoras de la calidad: Toyota

Production System (TPS). Se basaba en el Just-In-Time (JIT: Justo a tiempo: lo que se necesita, cuando se necesita y en la cantidad necesaria) y en el Jidoka (detección y solución inmediata de problemas en el proceso de producción para evitar defectos).

De este modo conseguía eliminar desperdicio y estandarizar los procesos con la intención de flexibilizar su estructura para adaptarse a la demanda, reduciendo stocks y costes. Uniendo este sistema a la filosofía kaizen (mejora continua) se sentaron las bases de la cultura Lean manufacturing como modelo de productividad óptimo.

En la era digital

Con el tiempo, llegaría la expansión de los avances logrados a otros sectores industriales y tecnológicos (HP, Motorola). Y, al final, las mejoras se extenderían a los procesos de gestión de la información y, en general, a todos los servicios. La historia de la productividad hace sus primeras incursiones en la era digital sin abandonar la industrial.

En la era digital aparecieron nuevos sectores de actividad, como el desarrollo de software, que requerían de nuevos modos de trabajar. La progresiva implantación de sistemas como Kanban, Scrum, XP, Lean startup... en el ámbito de la programación informática desembocó en el llamado Manifiesto Ágil (2001). En él se marcaron distancias con las formas de trabajar tradicionales que definía la metodología de flujos de trabajo secuenciales, en cascada ("Waterfall"), propia de contextos simples.

En el citado Manifiesto se pusieron en común los puntos clave que definían los nuevos usos para alcanzar la máxima productividad en contextos complejos. Crear equipos de trabajo autónomos y comprometidos, capaces de adaptarse con flexibilidad e inmediatez a las exigencias del cliente en un entorno cambiante es su principal seña de identidad. En su formulación actual no se circunscribe a un sector ni a un tamaño de empresa concreto. (Ferrer, 2019)

Equipo VS Individuo

Sin duda, la historia de la productividad cambia cuando el intercambio natural de “esfuerzo” a cambio de “recompensa” salta por los aires. Y esto ocurre claramente con la llegada de las TIC o tecnologías de la información y la comunicación. Nace una problemática específicamente derivada del cambio que genera en nuestra vida la era digital.

Sea con el Taylorismo, el Fordismo, Lean Manufacturing -Motorola-, JIT/TPS -Toyota-, Six Sigma, Scrum, Kanban, etc... lo que siempre se ha buscado con estas metodologías es optimizar los flujos de trabajo en equipo para adaptarse a satisfacer las necesidades de la demanda.

Pero en paralelo, al tiempo que éstas siguen evolucionando, surge una nueva línea de pensamiento. Los conocidos como “trabajadores del conocimiento”, gestores de lo intangible, ya no encajaban bien en el concepto clásico de productividad. Quien mejor supo entenderlo y divulgarlo fue Peter Drucker. Durante la 2ª mitad del siglo XX, desde la publicación en 1954 “The practice of management” hasta “Management Challenges for the 21st Century” en 1999, fue dejando buenas muestras de ello.

El contexto de cambio y transformación global es el escenario en el que germina una nueva disciplina. Una vertiente del análisis de la productividad que, esta vez, va a poner el foco en la persona, en su necesidad de encontrar modos de organizarse a nivel individual para resultar efectivo en el trabajo, sea cual fuere.

Aflorarán una serie de pensadores que van postular sus propias ideas sobre la manera de gestionar el tiempo y los compromisos asumidos evitando el estrés y manteniendo el control emocional. Stephen Covey (“7 hábitos de la gente altamente efectiva”), David Allen (“Getting Things Done”), y un largo etcétera de estudiosos y pensadores van a centrarse en una vertiente de la productividad distinta. Menos relacionada con la gestión de

procesos y más con el management, el liderazgo, la productividad individual y el crecimiento personal.

No es incompatible trabajar en un equipo donde se usen metodologías ágiles o en cascada con el hecho de que cada miembro de ese equipo, a nivel personal, siga determinados patrones de comportamiento en su vida para resultar más productivo. Es más, consideramos que es totalmente complementario y ese es el enfoque que le hemos dado al análisis del fenómeno del rendimiento en este espacio virtual. (Ferrer, 2019).

Al final, lo que subyace detrás de todo es el continuo afán humano por mejorar para tener mayor calidad de vida. Esperamos haber allanado el camino para que puedan entender mejor todos los conceptos relacionados con esta apasionante materia y que disfruten el viaje. (Ferrer, 2019).

2.5. BASE LEGAL

Respecto a la normativa vigente relacionada a la productividad se tienen las siguientes:

- 1) Ley General del Trabajo
- 2) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- 3) Reglamento de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral
- 4) Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR.
- 5) Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil
- 6) Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057

Dichos documentos se encuentran en anexos

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y figuras

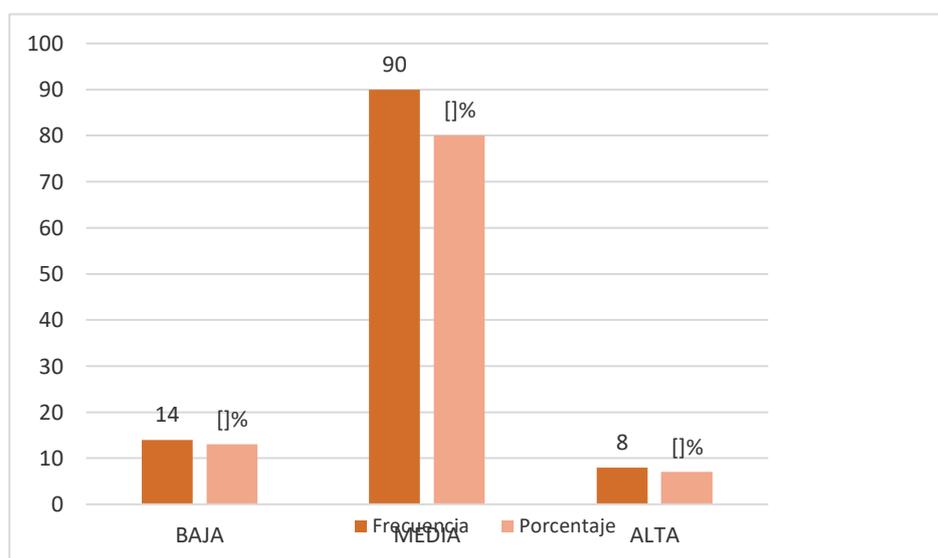
3.1.1. En cuanto a la variable satisfacción laboral

Tabla 5 Nivel de satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales

NIVELES FACTOR I	f	%
Baja satisfacción	14	13
Satisfacción Promedio	90	80
Alta satisfacción	8	7
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral

Figura 1 Nivel de satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales



Fuente. Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 5 y figura N° 1 Factor I condiciones físicas y/o materiales muestra que el 80% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar

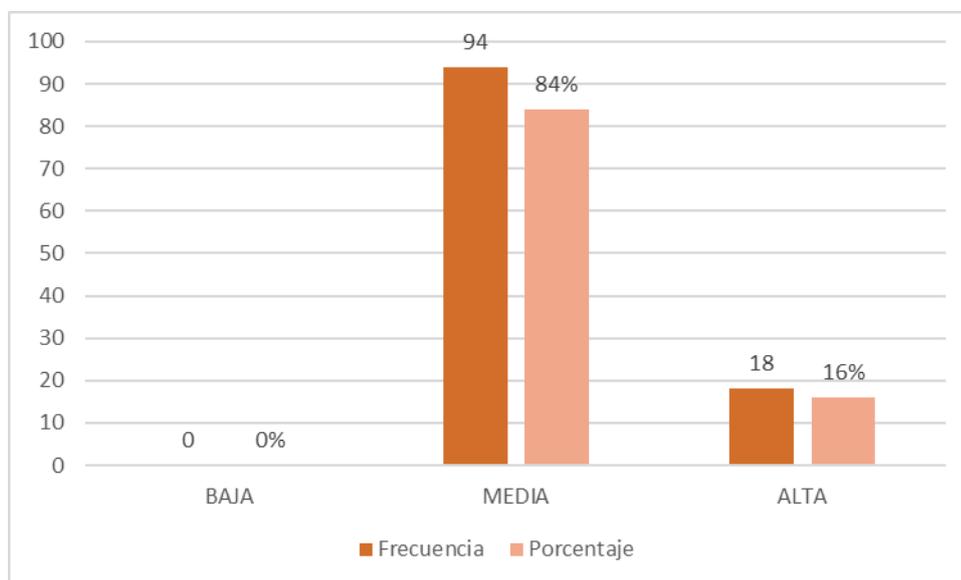
¡El ambiente donde trabajo es confortable!, ¡En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente! y de afirmar que el ambiente donde trabajan sea confortable y ¡Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias! y con una baja satisfacción el 13% mostrando su desacuerdo en la afirmación ¡La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable!; solamente el 7% presenta alta satisfacción al afirmar estar de acuerdo ¡la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores!

Tabla 6 Nivel de satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos

NIVELES FACTOR I	f	%
Baja satisfacción	0	0
Satisfacción Promedio	94	84
Alta satisfacción	18	16
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral

Figura 2 Nivel de satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos



Fuente. Elaboración propia

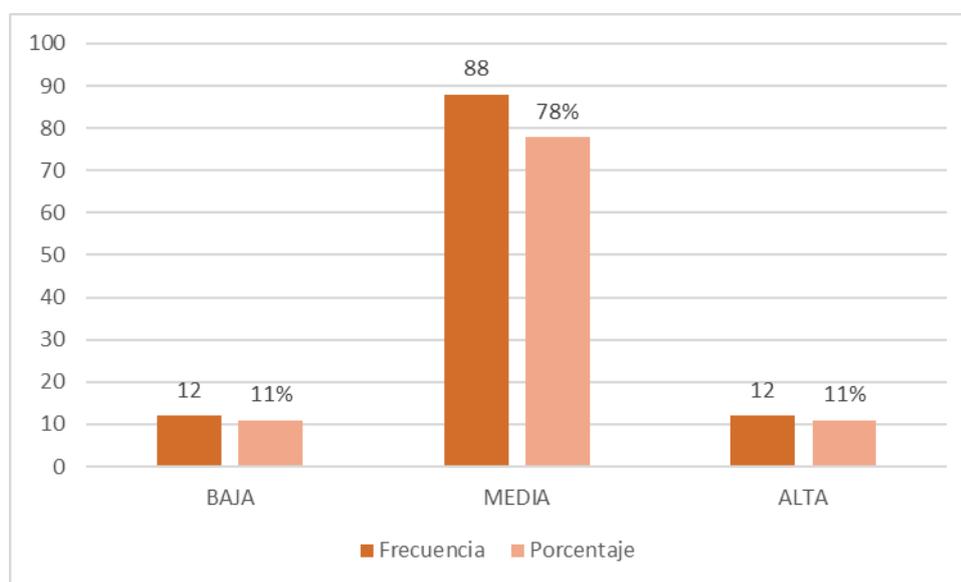
Interpretación: La tabla N° 6 y figura N° 2 Factor II beneficios laborales y/o remunerativos muestra que el 84% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar ¡Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas!, y con una baja satisfacción ninguno!; solamente el 16% presenta alta satisfacción al estar en desacuerdo ¡Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo!

Tabla 7: Nivel de satisfacción con las políticas administrativas

NIVELES FACTOR II	f	%
Baja satisfacción	12	11
Satisfacción Promedio	88	78
Alta satisfacción	12	11
Total	112	100

Fuente. *Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral*

Figura 3: Nivel de satisfacción con las políticas administrativas



Fuente. *Elaboración propia*

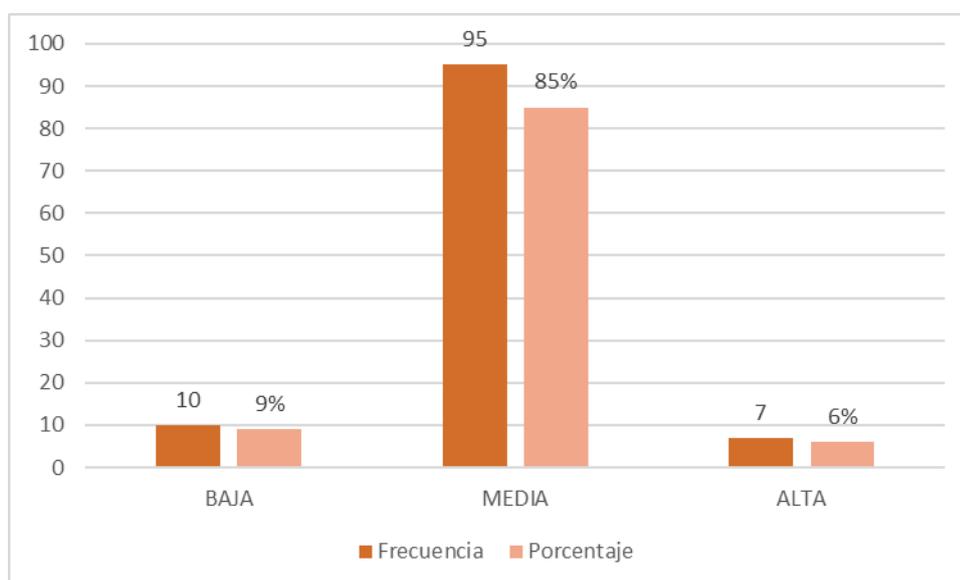
Interpretación: La tabla N° 7 y figura N° 3 Factor III políticas administrativas muestra que el 80% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar ¡Siento que recibo de parte de la empresa mal trato!, ¡Me disgusta mi horario! y con una baja satisfacción el 11% mostrando estar de acuerdo con la afirmación ¡La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando!; ¡No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. Solamente el 11% presenta alta satisfacción al estar en desacuerdo ¡El horario de trabajo me resulta incómodo!

Tabla 8: Nivel de satisfacción con las relaciones sociales

NIVELES FACTOR III	f	%
Baja satisfacción	10	9
Satisfacción Promedio	95	85
Alta satisfacción	7	6
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral

Figura 4 : Nivel de satisfacción con las relaciones sociales



Fuente. Elaboración propia

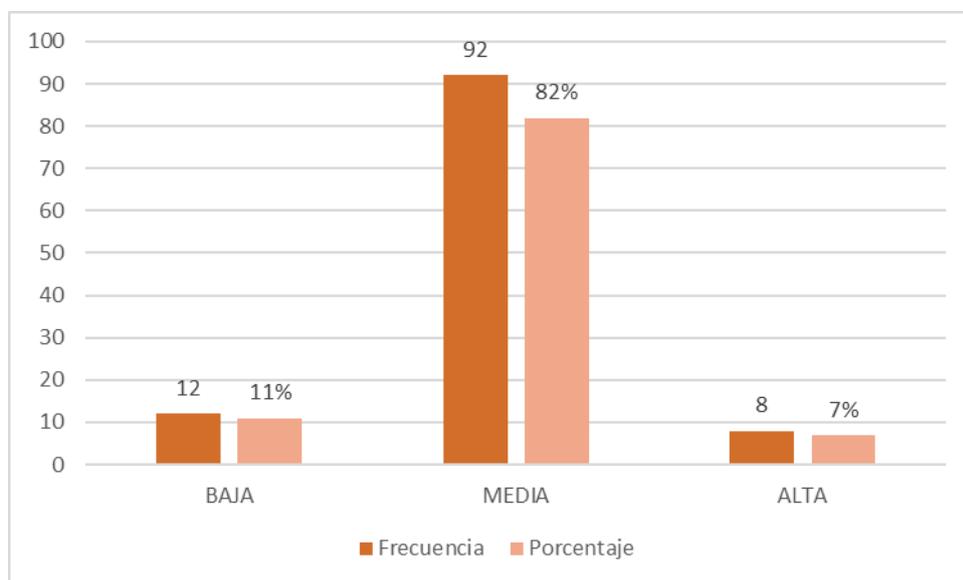
Interpretación: La tabla N° 8 y figura N° 4 Factor IV relaciones sociales muestra que el 85% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar ¡Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo! y con una baja satisfacción el 9% mostrando estar en desacuerdo con la afirmación ¡El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones! Solamente el 6% presenta alta satisfacción al afirmar que están de acuerdo ¡Me agrada trabajar con mis compañeros!

Tabla 9: Nivel de satisfacción con el desarrollo personal

NIVELES FACTOR IV	f	%
Baja satisfacción	12	11
Satisfacción Promedio	92	82
Alta satisfacción	8	7
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral

Figura 5: Nivel de satisfacción con el desarrollo personal



Fuente. Elaboración propia

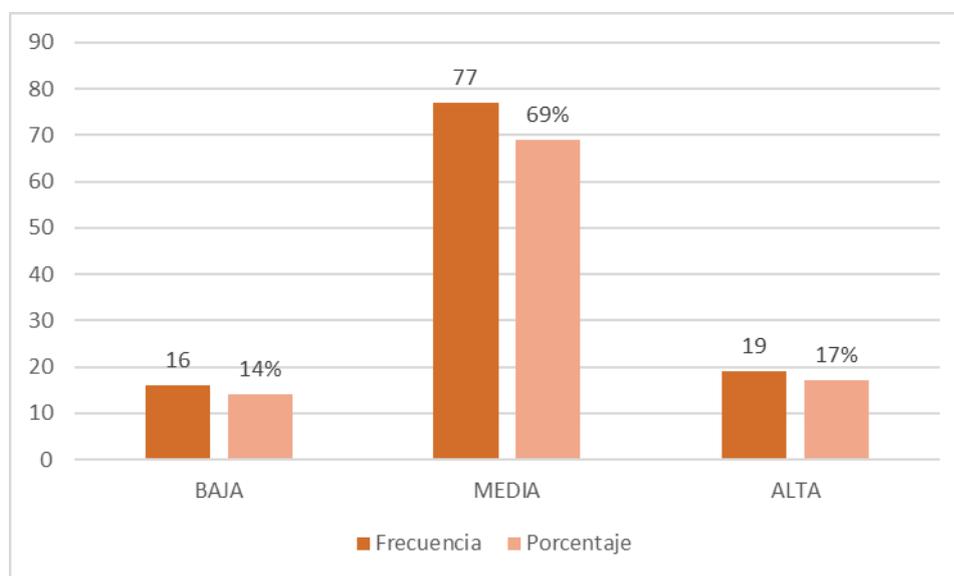
Interpretación: La tabla N° 9 y figura N° 5 Factor V desarrollo personal muestra que el 82% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar ¡Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser! y/o ¡Mi trabajo permite desarrollarme personalmente! y con una baja satisfacción el 11% mostrando estar en desacuerdo con la afirmación ¡Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo! Solamente el 7% presenta alta satisfacción al afirmar que están de acuerdo ¡Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo!

Tabla 10: Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas

NIVELES FACTOR VI	f	%
Baja satisfacción	16	14
Satisfacción Promedio	77	69
Alta satisfacción	19	17
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral

Figura 6. Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas



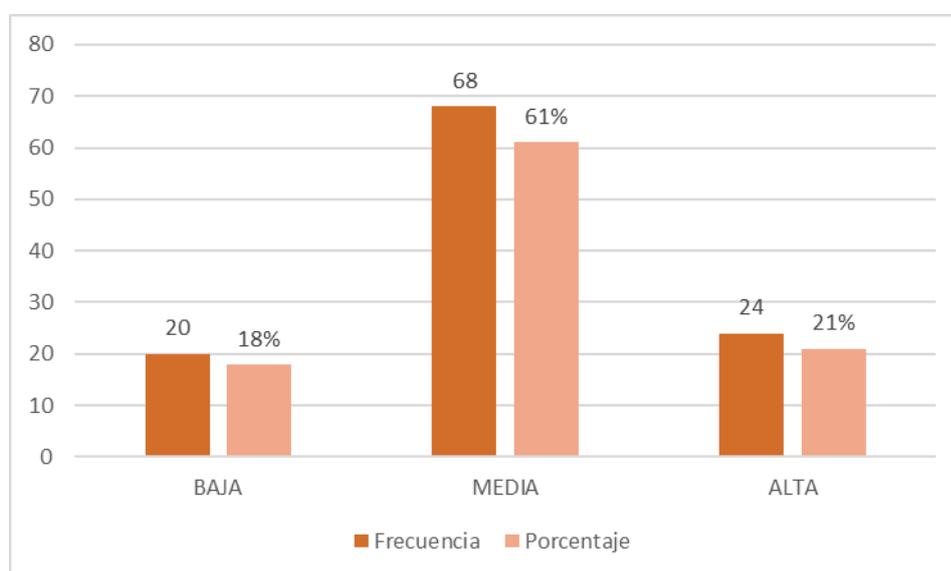
Fuente. Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 10 y figura N° 6 Factor VI desempeño de tareas muestra que el 69% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar ¡Me siento realmente útil con la labor que realizo ¡y con una baja satisfacción el 14% mostrando estar en desacuerdo con la afirmación ¡Me siento complacido con la actividad que realizo! Solamente el 17% presenta alta satisfacción al afirmar que están de acuerdo ¡La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra!

Tabla 11: *Nivel de satisfacción con las autoridades*

NIVELES FACTOR VII	f	%
Baja satisfacción	20	18
Satisfacción Promedio	68	61
Alta satisfacción	24	21
Total	112	100

Fuente. *Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral*

Figura 7: *Nivel de satisfacción con las autoridades*

Fuente. *Elaboración propia*

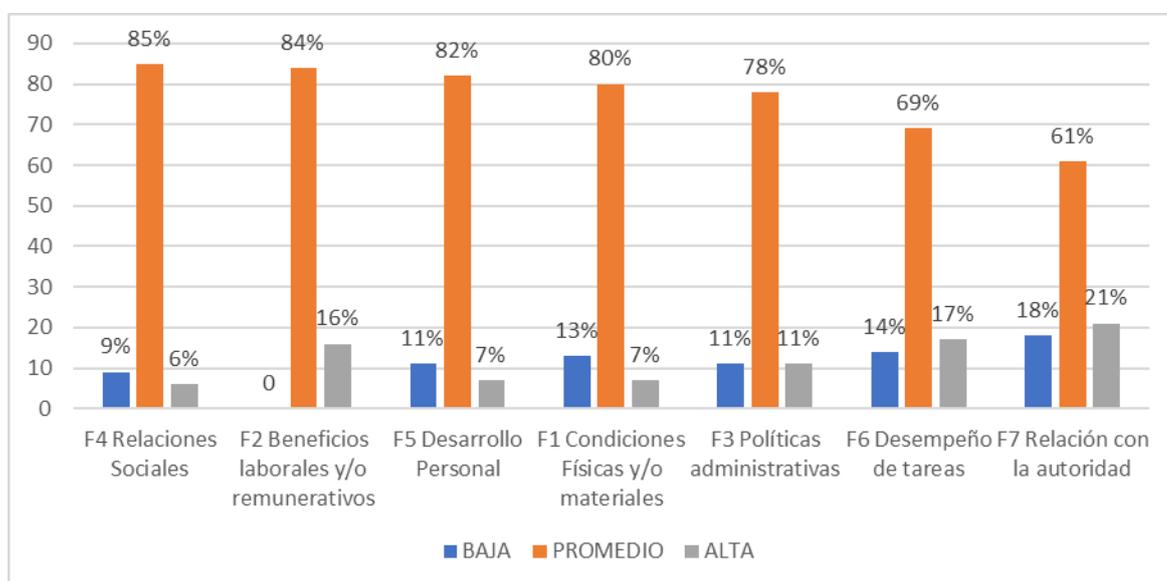
Interpretación: La tabla N° 11 y figura N° 7 Factor VII relación con la autoridad muestra que el 61% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de satisfacción; porque se encuentran indecisos al opinar ¡Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo! y con una baja satisfacción el 18% mostrando estar en desacuerdo con la afirmación, ¡Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivos (s)! Solamente el 21% presenta alta satisfacción al afirmar que están de acuerdo con la afirmación ¡La relación que tengo con mis superiores es cordial!

Tabla 12: Niveles alcanzados de los factores de satisfacción laboral

NIVELES	F-I condiciones físicas y/o materiales		F-II Beneficios laborales y/o remunerativos		F-III Políticas administrativas		F-IV Relaciones sociales		F-V Desarrollo personal		F-VI Desempeño de tareas		F-VII Satisfacción con las autoridades	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	BAJA	14	13	0	0	12	11	10	9	12	11	16	14	20
PROMEDIO	90	80	94	84	88	78	95	85	92	82	77	69	68	61
ALTA	8	7	18	16	12	11	7	6	8	7	19	17	24	21
Total	112	100	112	100	112	100	112	100	112	100	112	100	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral

Figura 8: Niveles alcanzados de los factores de satisfacción laboral



Fuente. Elaboración propia

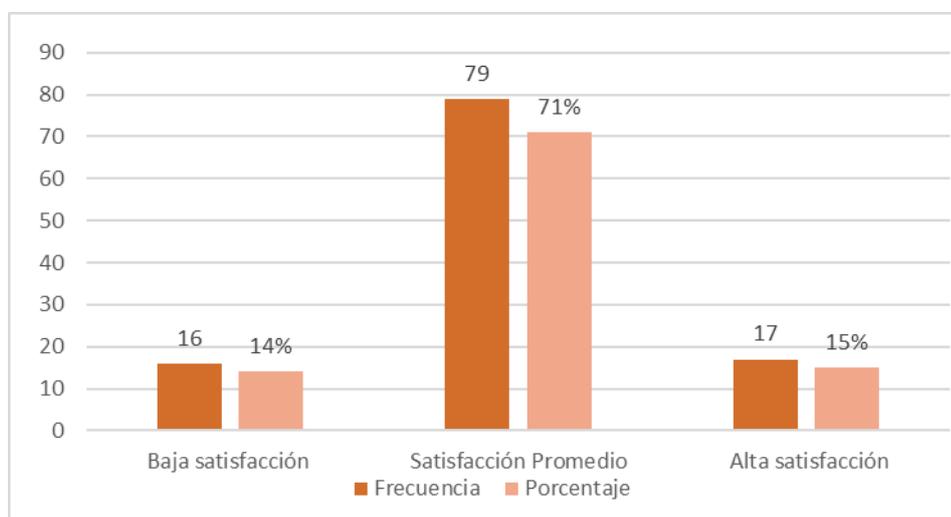
Interpretación: La tabla N° 12 y figura N° 8 muestra que el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos en los 7 factores de la escala de satisfacción laboral se ubican en forma mayoritaria al 50 por ciento en el nivel promedio de satisfacción, es decir que se sienten medianamente satisfechos al interior de la empresa; estando en orden descendente: el Factor IV Relaciones sociales que obtuvo un 85% (95 trabajadores medianamente satisfechos con tendencia a baja insatisfacción); el Factor II beneficios laborales y/o remunerativos con 84% (94 trabajadores medianamente satisfechos, pero con tendencia a una satisfacción alta); el

Factor V Desarrollo Personal con 82% (92 trabajadores medianamente satisfechos con tendencia a una baja satisfacción); el Factor I Condiciones Físicas y/o materiales con 80% (90 trabajadores medianamente satisfechos con tendencia a una satisfacción baja); el Factor III Políticas administrativas con un 78% (88 trabajadores medianamente satisfechos con una tendencia a baja y alta satisfacción por igual) y finalmente de menor atención porque son menores los porcentajes en este nivel promedio de satisfacción, el Factor VI Desempeño de tareas (77 trabajadores medianamente satisfechos con tendencia a alta satisfacción con el 17% (19 trabajadores) y el Factor VII Relación con la autoridad 61% (68 trabajadores medianamente satisfechos con tendencia a alta satisfacción. Esto quiere decir que en la empresa de la SUNARP la satisfacción es medianamente positiva.

Tabla 13: *Niveles de satisfacción*

NIVELES	f	%
Baja satisfacción	16	14
Satisfacción Promedio	79	71
Alta satisfacción	17	15
Total	112	100

Fuente. *Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral*

Figura 9: *Niveles de satisfacción*

Fuente. *Matriz de sistematización de la escala satisfacción laboral*

Interpretación: La tabla N° 13 y figura N° 9 muestra que el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos a nivel del grupo general se ubica en forma mayoritaria al 50 por ciento en el nivel promedio de satisfacción, es decir que se sienten medianamente satisfechos al interior de la empresa con tendencia a una alta satisfacción con 15%. Esto quiere decir que en la empresa de la SUNARP la satisfacción es medianamente positiva.

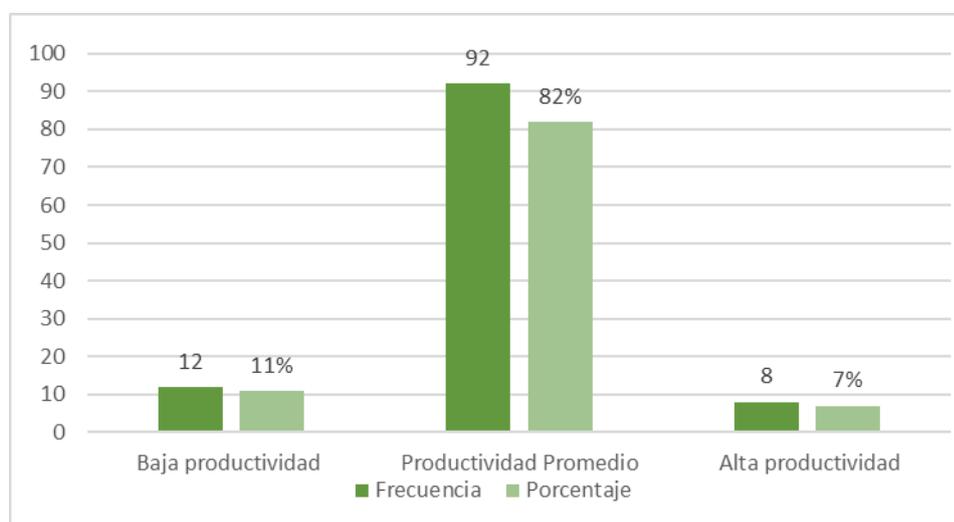
3.1.2. En cuanto a la variable productividad

Tabla 14: Nivel de productividad en relación con los compañeros

NIVELES FACTOR I	f	%
Baja productividad	12	11
Productividad Promedio	92	82
Alta productividad	8	7
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala productividad

Figura 10: Nivel de productividad en relación con los compañeros



Fuente. Elaboración propia

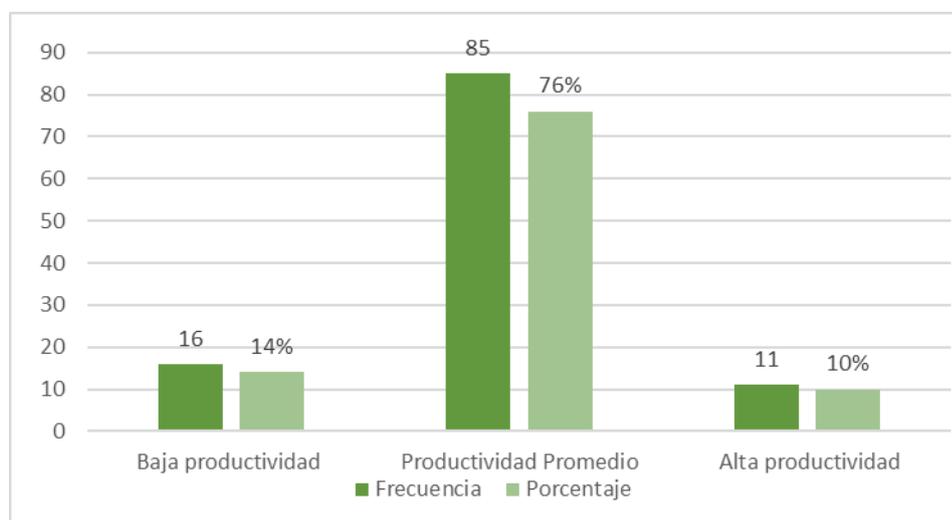
Interpretación: La tabla N° 14 y figura 10 Factor I relación con los compañeros muestra que el 82% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de productividad; porque a veces comparte sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros en la realización de sus tareas; mientras que un 11% presenta una baja productividad porque faltan a sus labores, aduciendo que lo hacen, cuando es una verdadera emergencia y solamente el 7% presenta alta satisfacción al afirmar que generalmente mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, le gusta participar en actividades en grupo.

Tabla 15: Nivel de productividad en cuanto a la identificación con la empresa

NIVELES FACTOR II	f	%
Baja productividad	16	14
Productividad Promedio	85	76
Alta productividad	11	10
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala productividad

Figura 11: Nivel de productividad en cuanto a la identificación con la empresa



Fuente. Elaboración propia

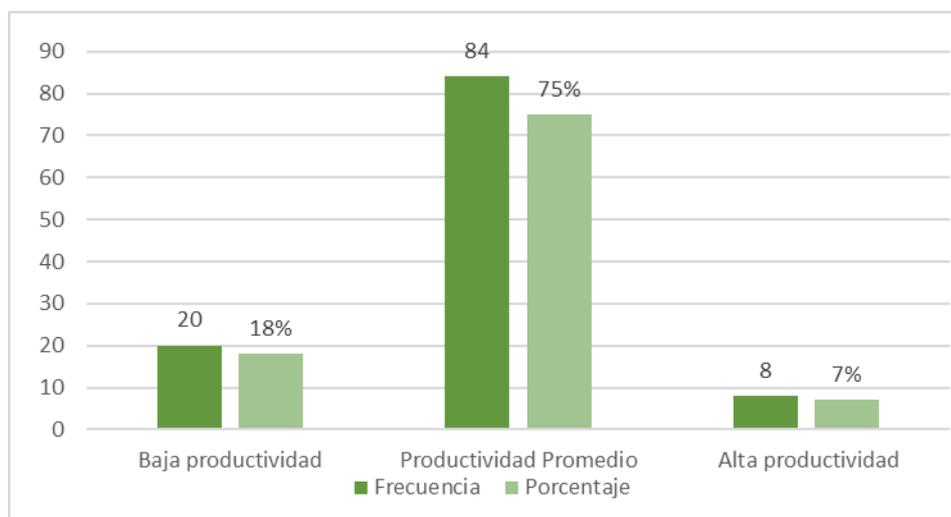
Interpretación: La tabla N° 15 y figura N° 11 Factor II identificación con la empresa, muestra que el 76% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de productividad; porque a veces mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización; mientras que un 14% presenta una baja productividad porque escasamente es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan y solamente el 10% presenta alta satisfacción al afirmar que generalmente aplican los valores institucionales en su puesto de trabajo.

Tabla 16: Nivel de productividad en relación con sus superiores

NIVELES FACTOR III	f	%
Baja productividad	20	18
Productividad Promedio	84	75
Alta productividad	8	7
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala productividad

Figura 12: Nivel de productividad en relación con sus superiores



Fuente. Elaboración propia

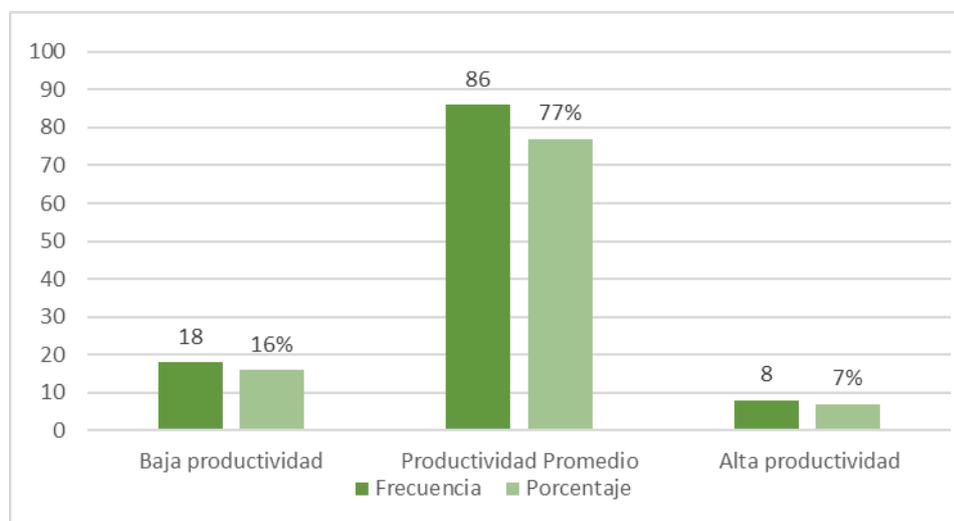
Interpretación: La tabla N° 17 y figura 12 Factor III relación con sus superiores, muestra que el 75% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de productividad; porque a veces evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo, posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión; mientras que un 18% presenta una baja productividad porque escasamente efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad y solamente el 7% presenta alta satisfacción al afirmar que generalmente es leal con sus superiores.

Tabla 17: Nivel de productividad en procedimientos y aspectos físicos

NIVELES	f	%
Baja productividad	18	16
Productividad Promedio	86	77
Alta productividad	8	7
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala productividad

Figura 13: Nivel de productividad en procedimientos y aspectos físicos



Fuente. Elaboración propia

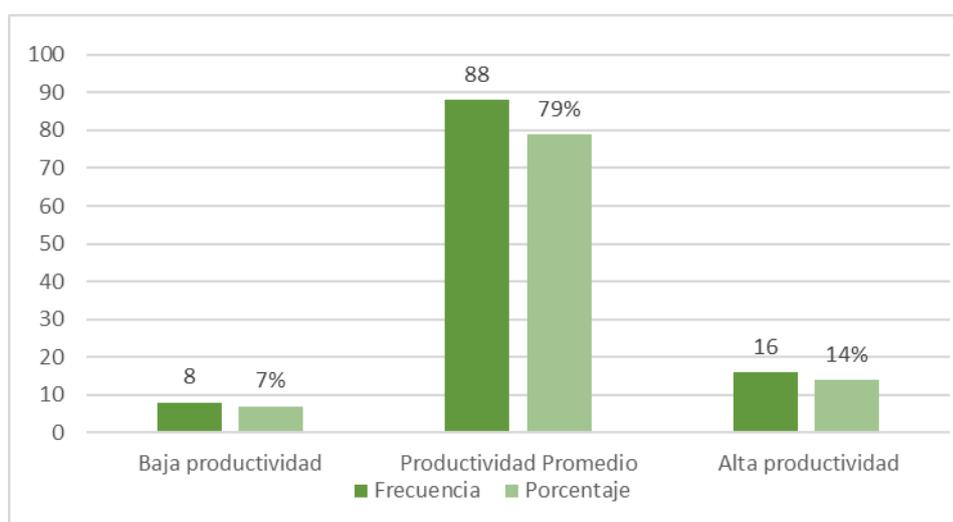
Interpretación: La tabla N° 17 y figura N°13 Factor IV procedimientos y aspectos físicos, muestra que el 77% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de productividad; porque a veces mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres con responsabilidad, hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo; mientras que un 16% presenta una baja productividad porque escasamente mantiene el control físico y administrativo sobre mercaderías y/o productos y solamente el 7% presenta alta satisfacción al afirmar que generalmente cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.

Tabla 18: Nivel de productividad frente a la capacitación

NIVELES FACTOR V	f	%
Baja productividad	8	7
Productividad Promedio	88	79
Alta productividad	16	14
Total	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala productividad

Figura 14: Nivel de productividad frente a la capacitación



Fuente. Elaboración propia

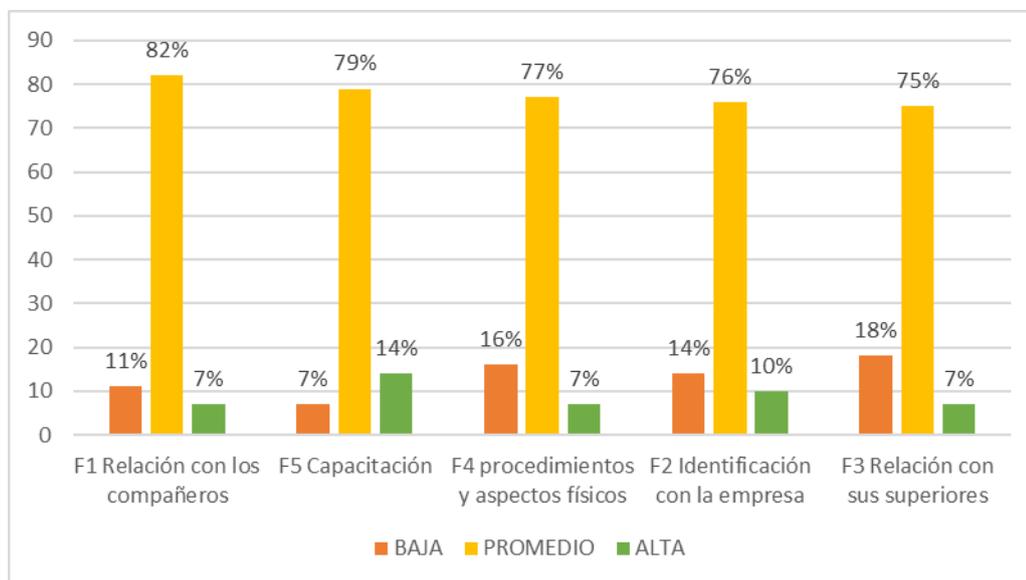
Interpretación: La tabla N° 18 y figura 14 Factor V capacitación, muestra que el 79% de trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos tienen un nivel promedio de productividad; porque a veces se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación; mientras que un 7% presenta una baja productividad porque escasamente posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa y solamente el 14% presenta alta satisfacción al afirmar que generalmente participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas y aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.

Tabla 19: Niveles alcanzados de los factores de productividad

NIVELES	F-I Relación con los compañeros		F-II Identificación con la empresa		F-III Relación con sus superiores		F-IV Procedimientos y aspectos físicos		F-V Capacitación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	BAJA	12	11	16	14	20	18	18	16	8
PROMEDIO	92	82	85	76	84	75	86	77	88	79
ALTA	8	7	11	10	8	7	8	7	16	14
Total	112	100	112	100	112	100	112	100	112	100

Fuente. Matriz de sistematización de la escala productividad

Figura 15: Niveles alcanzados de los factores de productividad



Fuente. Elaboración propia

Interpretación: La tabla N° 19 y figura N°15 muestra que el nivel de productividad que tienen los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos en los 5 factores de la escala de productividad se ubican en forma mayoritaria al 50 por ciento en el nivel promedio de productividad, es decir que se sienten medianamente productivos al interior de la empresa; estando en orden descendente: el Factor I Relaciones con los compañeros que obtuvo un 82% (92 trabajadores medianamente productivos); el Factor V Capacitación con 79% (88 trabajadores medianamente productivos, con tendencia a una productividad alta); el Factor IV procedimientos y aspectos físicos con 77%

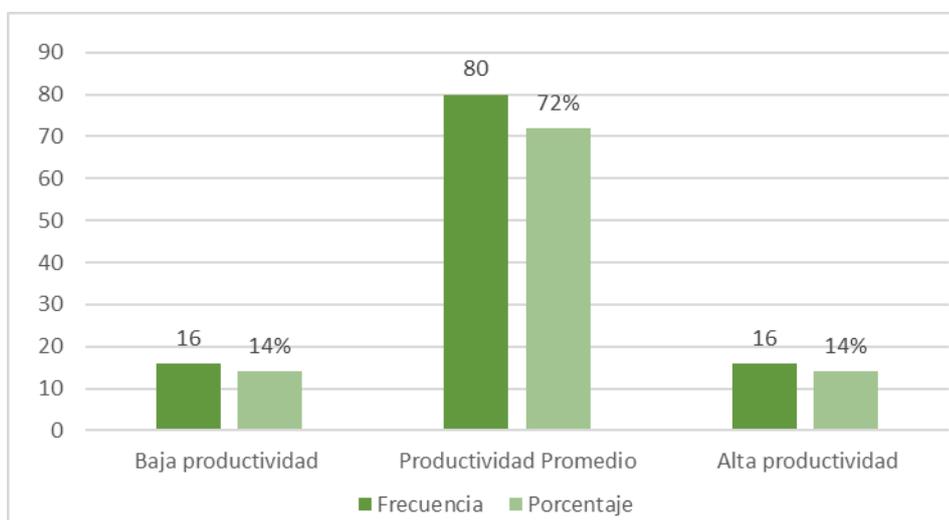
(86 trabajadores medianamente productivos); el Factor II identificación con la empresa con 76% (85 trabajadores medianamente productivos); el Factor III relación con sus superiores con un 75% (84 trabajadores medianamente satisfechos). Esto quiere decir que en la empresa de la SUNARP la productividad es medianamente positiva.

Tabla 20: Niveles de productividad

NIVELES	f	%
Baja productividad	16	14
Productividad Promedio	80	72
Alta productividad	16	14
Total	112	100

Fuente. *Matriz de sistematización de la escala productividad*

Figura 16: Niveles de productividad



Fuente. *Matriz de sistematización de la escala productividad*

Interpretación: La tabla N° 20 y figura N° 16 muestra que el nivel de productividad que tienen los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos a nivel del grupo general se ubica en forma mayoritaria al 50 por ciento en el nivel productividad promedio con un 72%, mientras que un 14% en forma simultánea se ubican en baja y alta productividad es decir que la productividad de los trabajadores está equilibrada sin ninguna tendencia a empeorar o mejorar. Esto quiere decir que en la empresa de la SUNARP la productividad es medianamente positiva.

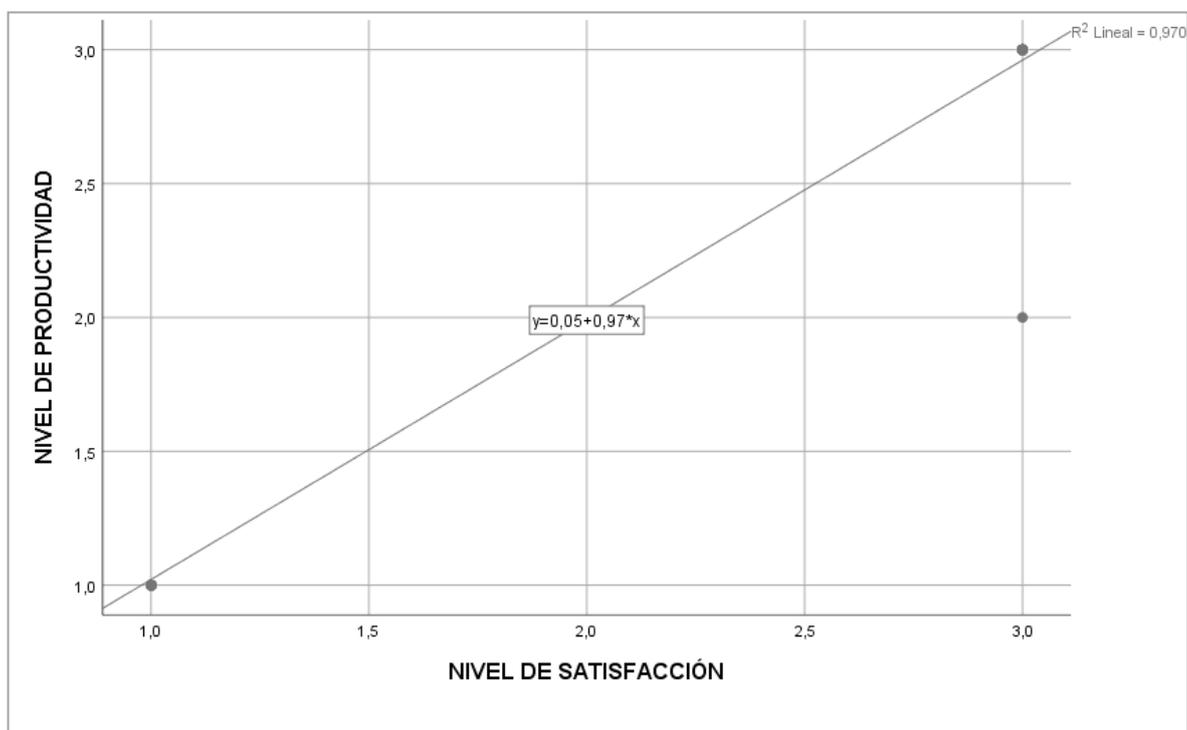
3.1.3 En cuanto a la correlación de las variables

Tabla 21: *Cálculo del coeficiente de correlación entre satisfacción laboral y productividad*

		SATISFACCIÓN LABORAL	PRODUCTIVIDAD
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,985**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,985**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 17: *Diagrama de dispersión satisfacción laboral y productividad*



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 21, cálculo del coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+0,10	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.985 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que mientras el nivel de satisfacción aumenta, el nivel de productividad también aumenta.

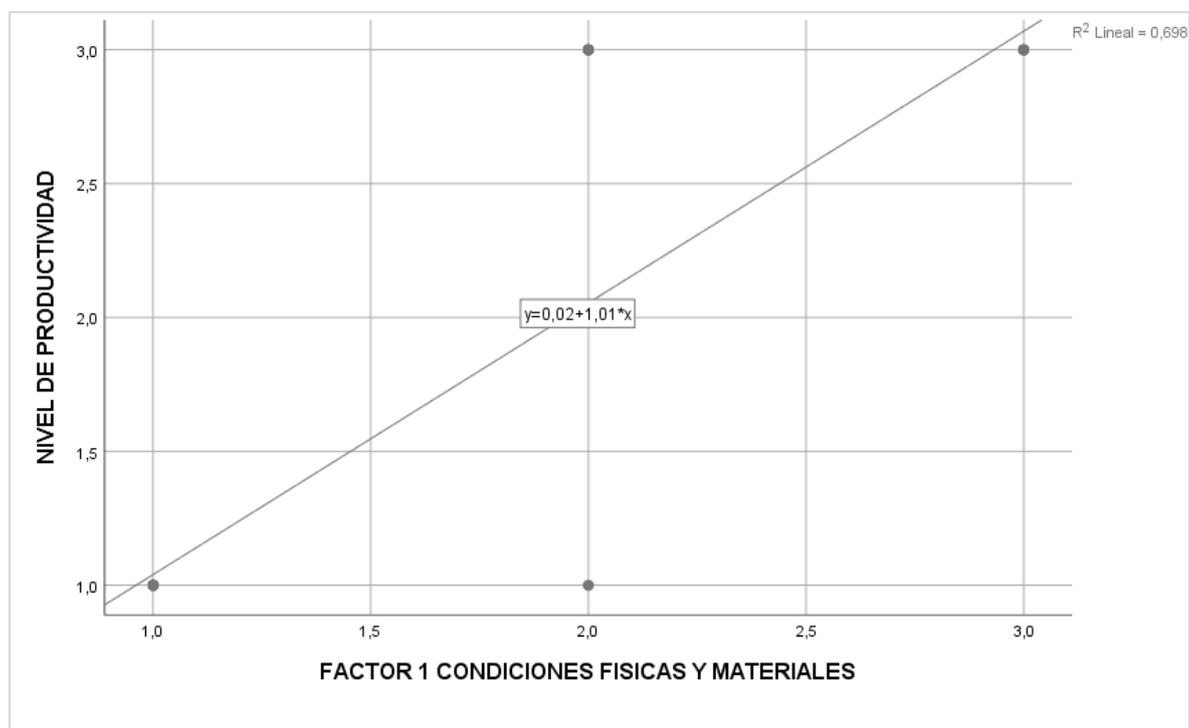
Al ver la figura N°17, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,05+0,97*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.970, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 97.0% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 22: *Cálculo del coeficiente de correlación entre las condiciones físicas y/o materiales y productividad*

		CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	PRODUCTIVIDAD
Factor 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 18: *Diagrama de dispersión condiciones físicas y/o materiales y productividad*



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 22, cálculo del coeficiente de correlación entre las condiciones físicas y/o materiales y productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1,00	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.835 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA FUERTE entre la variable condiciones físicas y/o materiales y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que las condiciones físicas y/o materiales al ser óptimas, el nivel de productividad aumenta.

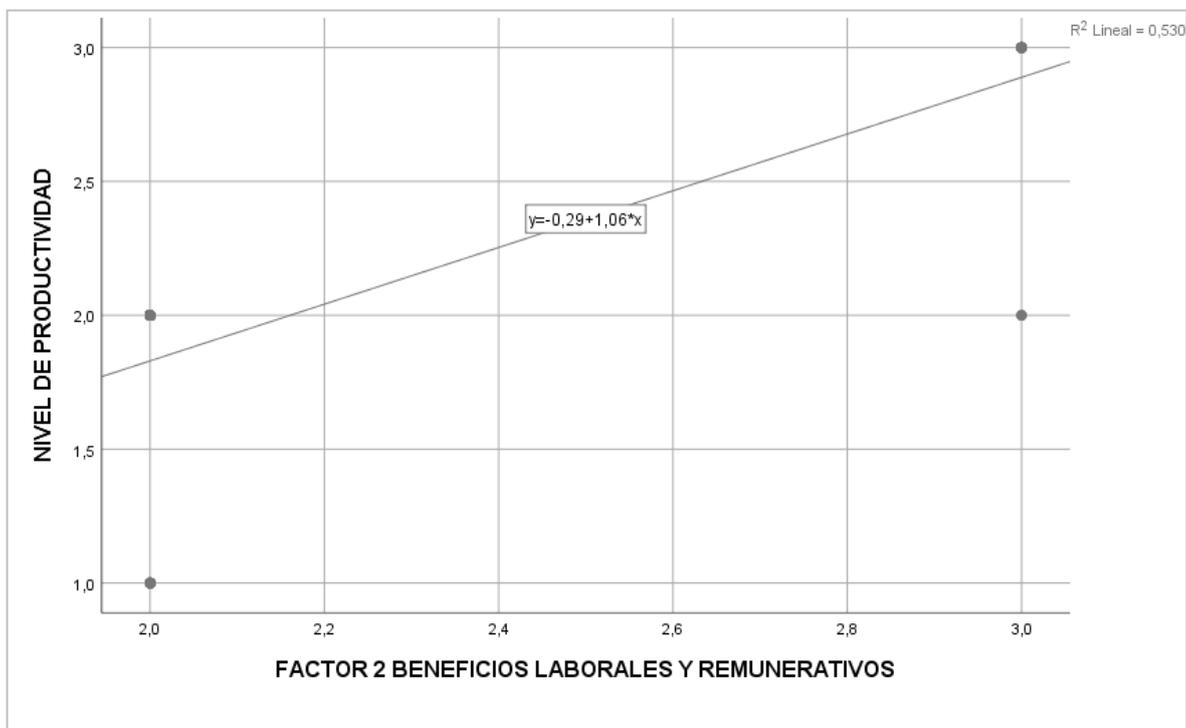
Al ver la figura N°18, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,02+1,01*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.698, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 69.8% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 23: Cálculo del coeficiente de correlación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y productividad

		BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	PRODUCTIVIDAD
Factor 2 BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	Correlación de Pearson	1	,728**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,728**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 19: Diagrama de dispersión beneficios laborales y/o remunerativos y productividad



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 23 cálculo del coeficiente de correlación entre las políticas administrativas y productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1,00	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.728 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA entre la variable beneficios laborales y/o remunerativos y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que los beneficios laborales y/o remunerativos al aumentar, el nivel de productividad también aumenta.

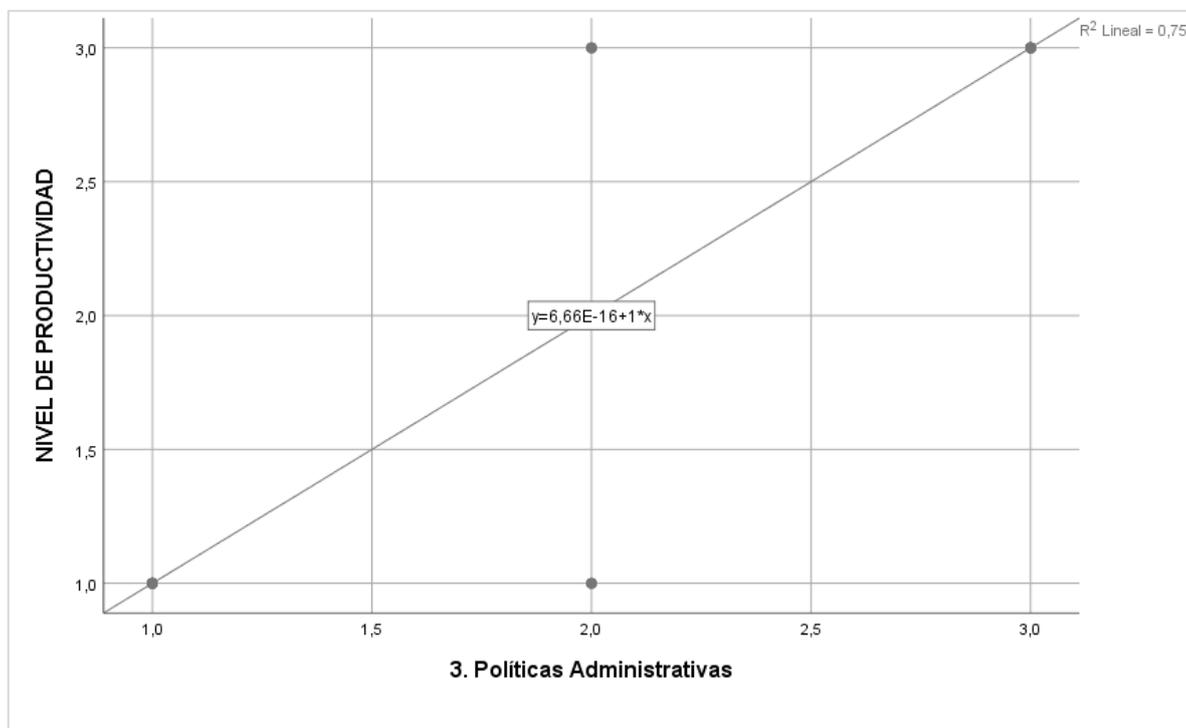
Al ver la figura N°19, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,29+1,06*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.530, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 53.0% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 24: Cálculo del coeficiente de correlación entre las políticas administrativas y productividad

		POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	PRODUCTIVIDAD
Factor 3 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Correlación de Pearson	1	,866**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,866**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 20: Diagrama de dispersión Políticas administrativas y Productividad



Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Al observar la tabla N° 24, cálculo del coeficiente de correlación entre las políticas administrativas y productividad, el p-valor es

0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+0,10	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.866 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA FUERTE entre la variable políticas administrativas y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que las Políticas administrativas al ser cumplidas, el nivel de productividad aumenta.

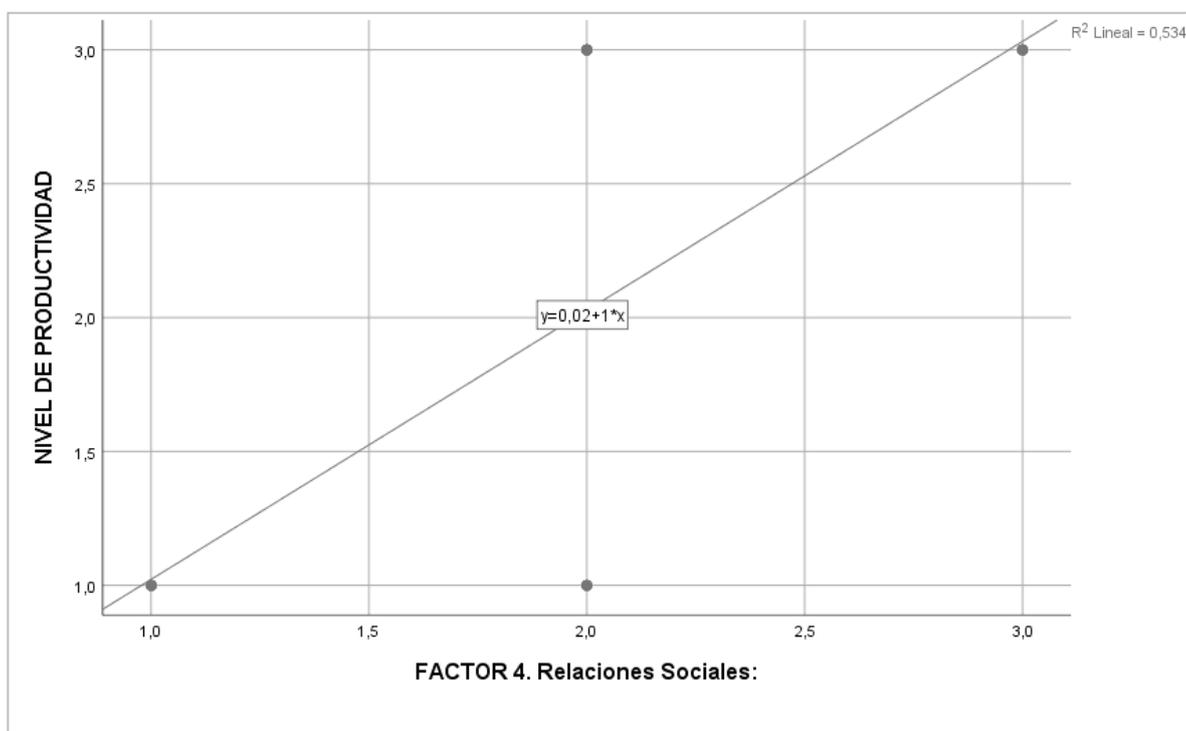
Al ver la figura N° 20, diagrama de dispersión, la ecuación $y=6,66E-16+1*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.75, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 7.5% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 25: Cálculo del coeficiente de correlación entre las relaciones sociales y productividad

		RELACIONES SOCIALES	PRODUCTIVIDAD
Factor 4 RELACIONES SOCIALES	Correlación de Pearson	1	,731**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,731**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 21: Diagrama de dispersión relaciones sociales y productividad



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 25, cálculo del coeficiente de correlación entre las relaciones sociales y Productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0.00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+0,10	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.866 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA FUERTE entre la variable relaciones sociales y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que las Relaciones sociales al ser favorables, el nivel de productividad aumenta.

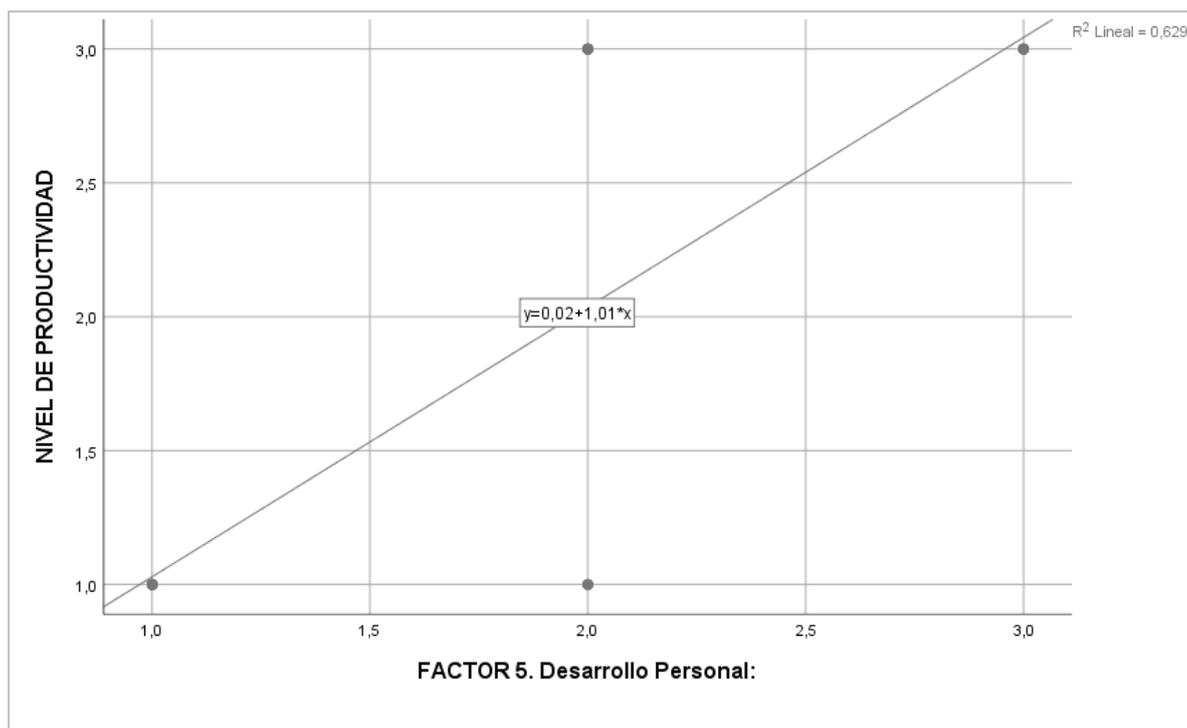
Al ver la figura N° 21, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,02+1*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.534, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 53,4% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 26: *Cálculo del coeficiente de correlación entre el desarrollo personal y productividad*

		DESARROLLO PERSONAL	PRODUCTIVIDAD
Factor 5 DESARROLLO PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,793**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 22: *Diagrama de dispersión desarrollo personal y productividad*



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 26, cálculo del coeficiente de correlación entre el desarrollo personal y productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+0,10	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.793 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA FUERTE entre la variable desarrollo personal y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que el desarrollo personal al ser positivo, el nivel de productividad aumenta.

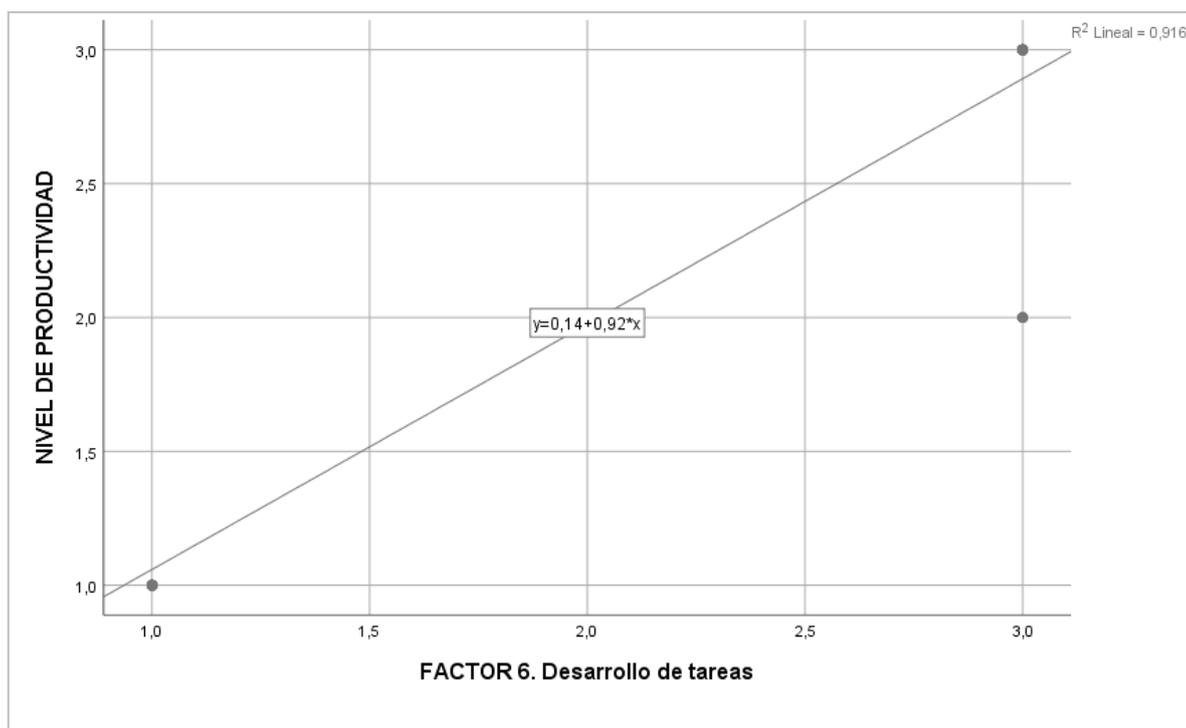
Al ver la figura N° 22, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,02+1*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.629, nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 62.9% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 27: Cálculo del coeficiente de correlación entre el desempeño de tareas y productividad

	DESEMPEÑO DE TAREAS	PRODUCTIVIDAD
Factor 6 DESEMPEÑO DE TAREAS	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,957**
	N	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,957**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 23: Diagrama de dispersión desempeño de tareas y productividad



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 27, cálculo del coeficiente de correlación entre el desempeño de tareas y productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+0,10	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.957 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA MUY FUERTE entre la variable desempeño de tareas y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que el desempeño de tareas al cumplirse, el nivel de productividad aumenta.

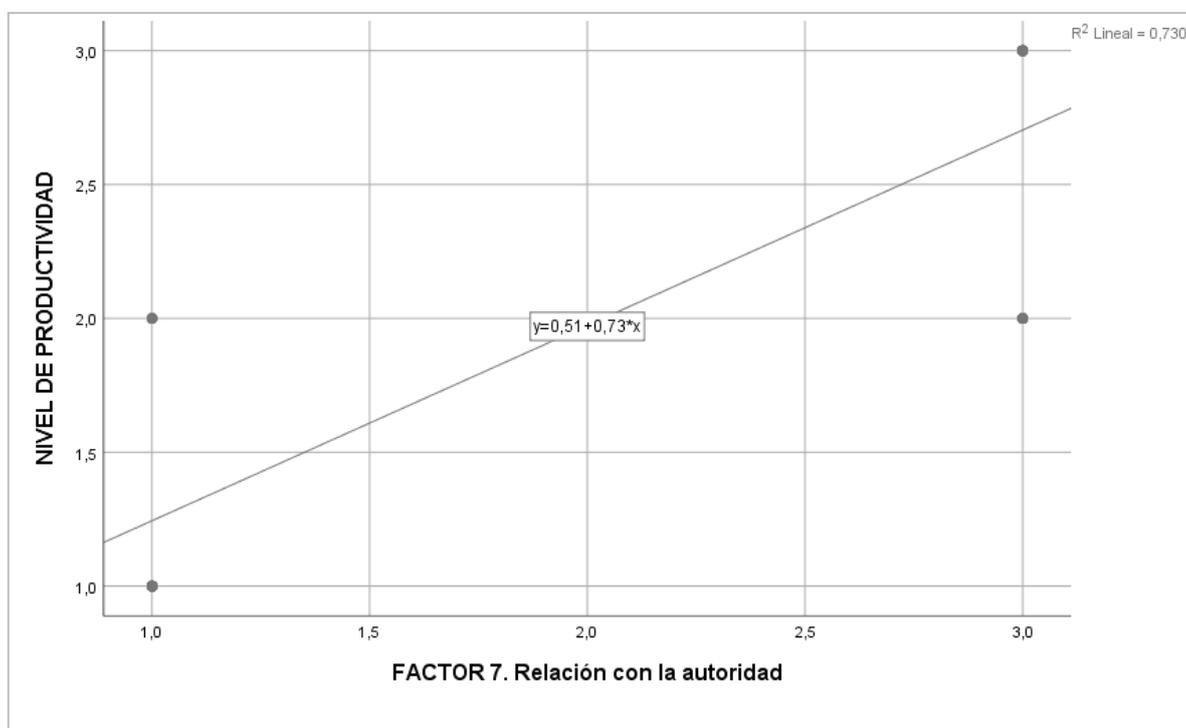
Al ver la figura N° 23, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,14 + 0,92*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.916 nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 91,6% de los casos donde esta relación se cumple.

Tabla 28: Cálculo del coeficiente de correlación entre relación con la autoridad y productividad

		RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	PRODUCTIVIDAD
Factor 7 RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 24: Diagrama de dispersión relación con la autoridad y productividad



Fuente. *Elaboración propia*

Interpretación: Al observar la tabla N° 28, cálculo del coeficiente de correlación entre relación con la autoridad y productividad, el p-valor es 0.000, cuyo valor es menor que el nivel de significancia considerado en la tesis de 0.05; por lo cual se entiende que existe relación entre ambas variables.

BAREMO

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1,00	Correlación positiva perfecta: +1

Al tratarse de dos variables cuantitativas, el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0.957 que nos indica el grado de relación entre nuestras dos variables, descriptivamente hablando, indica que EXISTE CORRELACIÓN POSITIVA FUERTE entre la variable relación con la autoridad y la variable productividad por parte de los trabajadores de las oficinas de archivo registral de la Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos. Esto quiere decir que la Relación con la autoridad al ser adecuada, el nivel de productividad aumenta.

Al ver la figura N° 24, diagrama de dispersión, la ecuación $y=0,51+0,73*x$ nos muestra la relación entre dichas variables, además que el valor R^2 lineal que es el COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN cuyo valor es 0.730 nos indica que dicha ecuación obtenida por regresión lineal representa el 73,0% de los casos donde esta relación se cumple.

3.2. Discusión de Resultados

Los resultados que se han obtenido en la investigación realizada con respecto al objetivo general, es cual es “Determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la SUNARP”, han sido favorables , se obtuvo un estadístico de R de Pearson teniendo una correlación de 0.985, y una significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad de los colaboradores al interior de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos resultados son similares con Núñez (2018) en su tesis titulada satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores del Estudio Contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín – 2018, encontrándose que existe que existe relación significativa positiva considerable entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C Lurín – 2018, se obtuvo un estadístico de R de Pearson teniendo una correlación de 0.937 , y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, por lo que se concluye que existe relación significativa positiva considerable entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del estudio contable Contadores Públicos & Auditores, por lo que ambos investigaciones guardan semejanza obteniendo como resultados correlación entre la satisfacción laboral y la productividad.

En cuanto al primer objetivo específico el cual es “Identificar como las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.835$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales y la variable productividad de los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos

resultados son similares con Chiang, M y Ojeda, J (2013) en su tesis titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”, donde concluyeron que la satisfacción con el ambiente físico, incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que perciben, tanto diario como mensual, ambos resultados se asemejan y se puede percibir la correlación entre las condiciones físicas y/o materiales y la productividad.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual es “Analizar cómo los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.728$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la variable productividad de los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos resultados son similares con Apestegui (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017”, donde concluyeron que, existe relación entre los beneficios laborales y la productividad en la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L; con lo cual podemos concluir que a partir de que se cumplieron con los beneficios Laborales se generó un efecto significativo en la Productividad, teniendo en cuenta a la eficacia y eficiencia que lograron los colaboradores en sus actividades laborales conllevando a una efectividad empresarial. Por ello se deduce que, a mayor satisfacción laboral, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización.

En cuanto al tercer objetivo específico el cual es “Demostrar como las políticas administrativas se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.866$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión políticas administrativas y la variable

productividad de los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos resultados son similares con Herrera (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017, concluyendo según la prueba de Rho de Spearman que existe una correlación positiva media del 0.637, muy significativa. Los horarios de atención al público; el trato que reciben de parte de sus jefes tiene repercusión en la productividad de sus labores diarios

En cuanto al cuarto objetivo específico el cual es “Precisar cómo las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.731$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión relaciones sociales y la variable productividad de los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos resultados son similares con Apestegui (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017”, donde concluyeron que, existe relación entre las Relaciones Interpersonales y la Productividad en la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L; se concluye por ende que una buena relación interpersonal se relacionan de manera significativa en la Productividad, resaltando que las Relaciones Interpersonales ayudan a la competencia se ve reflejado a través de un buen control de la empresa y la fidelidad e identificación del cliente hacia los productos; tal como se pudo observar.

En cuanto al quinto objetivo específico el cual es “Analizar como el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.793$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión desarrollo personal y la variable productividad de los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP

- 2020, estos resultados son similares con Alva, J y Juárez, J (2014), en su tesis titulada Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, donde concluyeron que existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

En cuanto al sexto objetivo específico el cual es “Identificar como el desempeño de tareas se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.957$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión desempeño de tareas y la variable productividad de los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos resultados son similares con Lomas (2017), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”, donde concluyeron que el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución.

En cuanto al séptimo objetivo específico el cual es “Determinar cómo la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.”, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.854$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la relación con la autoridad y la variable productividad de

los colaboradores de la organización Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP - 2020, estos resultados son similares con Herrera (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017, , concluyendo según la prueba de Rho de Spearman que existe una correlación positiva media del 0.590, muy significativa; Por lo que los jefes no valoran la tareas que realizan los trabajadores repercutiendo en su productividad de sus labores diarias.

Comprobación de la hipótesis:

Se obtuvo un estadístico de R de Pearson teniendo una correlación de 0.985, y una significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, que dice: Es probable que exista una relación significativa, positiva y moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP Sede Arequipa, 2020.

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+0,10	Correlación positiva perfecta: +1

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe relación entre la satisfacción laboral y productividad; obteniendo un estadístico de R de Pearson 0.985, y una significancia de p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis general nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva muy fuerte. Por ende, a mayor satisfacción laboral, se genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización.

SEGUNDA: Se determinó que existe relación entre las condiciones físicas y/o materiales y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.835$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 1 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva fuerte.

TERCERA: Se determinó que existe relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.728$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 2 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva media.

CUARTA: Se determinó que existe relación entre las políticas administrativas y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.866$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 3 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva fuerte.

- QUINTA:** Se determinó que existe relación entre las relaciones sociales y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de $r=0.731$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 4 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva media.
- SEXTA:** Se determinó que existe relación entre el desarrollo personal y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de $r=0.793$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 5 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva fuerte.
- SÉPTIMA:** Se determinó que existe relación entre el desempeño de tareas y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.957$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 6 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva muy fuerte.
- OCTAVA:** Se determinó que existe relación entre la relación con la autoridad y la variable Productividad, obteniendo un estadístico de R de Pearson $r=0.854$ y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis específica 7 nula y se afirma que existe entre ambas una correlación positiva fuerte.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a los gerentes y encargados del departamento de recursos humanos coordinar con los jefes de las empresas considerar cambios en los salarios para los trabajadores más calificados, aquellos que demuestren mayor productividad en la labor que realizan y a través de políticas administrativas basadas en programas de incentivos económicos, se logre maximizar aún más la productividad de los colaboradores. Una política administrativa es considerar “El empleado del mes”, que recibirá un 5% adicional a su sueldo, previa calificación por un equipo de funcionarios que apliquen un instrumento de evaluación; dicho monto se dispone de los recursos propios que genera toda organización.
- SEGUNDA:** Se recomienda a los colaboradores de las empresas mejorar las relaciones en el trabajo mediante la práctica de sus habilidades blandas tales como la comunicación fluida, pues es una herramienta fundamental para que las relaciones y el clima funcionen de forma adecuada. Asimismo, ser solidarios y altruistas compartir el éxito de nuestros compañeros y actuar de forma sincera y positiva evitando las rivalidades o malos entendidos. Una estrategia es que la gerencia de recursos humanos capacite al personal en coaching para desarrollar sus habilidades de liderazgo y así pueden mantener su alta productividad y realizar reuniones periódicas para solucionar algún problema que puedan estar sucediendo entre los trabajadores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

1. Alles, M. (2007). Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por Competencias. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
2. Batista, A.; Gálvez, M. e Hinojosa, I. "Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje". Revista Cubana de Medicina General Integral 26 (2). 2010: 376-386.
3. Biswas-Diener, Edward. D. (2008). Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth. WileyBlackwell
4. Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). "La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado". Trabajo 11. 2002: 189-200.
5. Brunstein, S.; Romero, R. y Albarrán, M. "Motivación hacia el estudio en el contexto universitario". Alternativas en Psicología 13. 2007: 19-25.
6. Chiang, M.V., Martín, M. R., y Núñez, P.A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
7. Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
8. Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: McGraw HILL/Interamericana Editores, S.A.
9. Delgado, J. (2010). Productividad Laboral. Obtenido de Aptitud.com: <https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>

10. Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México International Thomson Editores. Kootz, H, y Weihrich, H. (2004) Administración 11^a. Edición. México: McGraw-Hill.
11. Gamba, J. (2015). La motivación y su relación con la productividad. (Grado de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro), Recuperada de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3227/1/RI002723.PDF>
12. García, A. (2011). Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria (2^a ed.). México: Trillas.
13. Gomes, B. C. (2008). Gestión de Recursos Humanos (5^a Edición). Madrid, España: Pearson Education.
14. Gutiérrez, H. (2010). Calidad Total y productividad. (3^o ed.). Mc Graw Hill. México. págs. 383
15. Kian, W. F. (2013). Herzberg's Two Factors theory on work motivation does its work for today's environment. (G. i. education, Ed.) Global Journal of commerce and management perspective.
16. Koontz, H. y H. Weihrich (2004). Administración: una perspectiva global. México: McGraw-Hill Interamericana.
17. Marín, J; Arias, L. (2013). Evaluación del nivel de satisfacción laboral. Colombia: Academia Española.
18. Palma, S. (2005). elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. Revista de la Facultad de Psicología U.R.P., IX(1).
19. Pinilla, A (1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
20. Quintero, L., Biela, R., Barrera, A., y Campo-Arias, A. (1). Factores asociados a la satisfacción laboral en empleados de un hospital

- psiquiátrico de Bucaramanga, Colombia. *Duazary*, 5(2), 76 - 81.
<https://doi.org/10.21676/2389783X.658>.
21. Raeisi, M; Hadadi, H; Faraji, R; Hamid, M (2012). McClelland's motivational needs: A case study of physical education teachers. *European Journal of Experimental Biology*, 1231-1234.
22. Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. 10a. ed. México: Pearson Educación.
23. Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacion-13a-ed-_nodrm.pdf
24. Robbins, S. y Judge, T. (2013), *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación
25. Tolentino, A. (2004). New Concepts of Productivity and its Improvement. European Productivity Network Seminar, Budapest, 13-14 May 2004. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>.

Revistas

1. Araya, L., Pedreros, M (2009). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009 *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. IV, núm. 142, 2013, pp. 45-61 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica.
2. Atalaya, María (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología* © UNMSM. Facultad de Psicología ISSN versión electrónica 1609-7564 Disponible en https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/bib_satisfacci%C3%B3n.htm.

3. Delgadillo, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.
4. Martínez De Ita, María Eugenia. El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Disponible: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>

WEBGRAFÍA

1. Alva, J y Juárez, Junior (2014). “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”. Universidad Antenor Orrego para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración. Extraído de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf. Recuperado el día 19.01.2020.
2. Antonini, M y Baliache, J (2008). Relación entre compensación indirecta financiera vs satisfacción laboral y productividad. Disponible en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5075.pdf>. Recuperado el día 9.09.2020.
3. Apestegui, S (2017). “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de puente piedra, año 2017”. Universidad César Vallejo; para obtener el título profesional de licenciado en Administración. Extraído de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9044/Apestegui_ADD.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Recuperado el día 28.02.2021.

4. Banda, M y Cruzado, C (2018). "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en una empresa privada". Universidad Privada del Norte para obtener el Grado de Bachiller en Administración. Extraído de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21311>. Recuperado el día 19.01.2020.
5. Chiang, M Y Ojeda, J (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. Disponible en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003&lng=es&tlng=es. Recuperado en 08 de abril de 2020,
6. Flores, C Y Vilca, J (2015). "La Satisfacción Laboral y su influencia en La Productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa – 2015. Universidad Católica de Santa María, para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas. Extraído de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2037/53.0819.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Recuperado el día 19.01.2020.
7. Fuentes, S (2012). "Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad". México. Universidad Rafael Landívar para obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional. Extraído de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>. Recuperado el día 19.01.2020.
8. Gutiérrez, Y (2019). "La Satisfacción Laboral y su incidencia en la Productividad del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo". Universidad autónoma de Ica para obtener el título de Licenciado en Administración y Finanzas. Extraído de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/465>

/1/YENNY%20YUDITH%20GUTIERREZ%20AVILA.pdf. Recuperado el día 19.01.2020.

9. Juárez, J (2012) “Relación entre satisfacción laboral y productividad de los docentes de las facultades de Educación y salud de la Universidad nacional de San Martín - Tarapoto”; Disponible en <https://es.scribd.com/doc/80719770/TESIS-JUANJUAREZ>.
10. Leonardo, G (2018). “La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de Novaplaza de la ciudad de Huaraz, 2018”. Universidad César Vallejo para obtener el título de Licenciada en Administración. Extraído de <https://docplayer.es/146985593-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>. Recuperado el día 19.01.2020.
11. Lomas, R (2017) “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”. Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de maestro en gestión pública. Extraído de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lo_mas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Recuperado el día 28.02.2021.
12. López, R y Tucto, S (2017) “La motivación laboral y su relación con el desempeño docente del Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, Distrito de Tarapoto, Provincia y Región San Martín - 2015” Disponible en <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2513/TESIS-FINAL%202.pdf?sequence=1>. Recuperado el día 9.09.2020.
13. Núñez, I (2018) Satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores del Estudio Contable Contadores Públicos & Auditores Andrade S.A.C, Lurín - 2018” de la Universidad Autónoma del Perú para obtener el título de licenciada en administración de empresas Disponible en

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/793/1/Nunez%20Ramos%2C%20Isabel%20Rosario.pdf>. Recuperado el día 08.04.2020.

14. Vara, L (2017). “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de salud Arequipa-Caylloma, Arequipa 2017”. Disponible en <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6300>. Recuperado el día 19.01.2020.

15. Vargas, V., Verónica., Vizzuett, V., Amador, V., Becerra, L y Villegas, E (2018). “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. México. Centro Universitario Hidalguense. Artículo de investigación extraído de [file:///C:/Users/Rocio/Downloads/La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_prod%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Rocio/Downloads/La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_prod%20(1).pdf). Recuperado el día 19.01.2020.

16. Vilca, A (2019). “Satisfacción Laboral y Productividad de los colaboradores de la Compañía Aruntani S.A.C. Unidad Minera Tucari, Moquegua 2018”. Universidad Nacional de San Agustín, para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias: con Mención en Gerencia Social y de Recursos Humanos. Extraído de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9747/CHMalvivi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Recuperado el día 19.01.2020.

LINKOGRAFÍA

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/1166/retrieve>

<http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=125&id=2325&sec=4>

<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/548/004-3-10-016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm#4>.

<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>

file:///C:/Users/Rocio/Downloads/2014_Satisfaccinlaboralunarevisioneteoricaohistoricadesuinvestigacion.pdf

file:///C:/Users/Rocio/Downloads/2014_Satisfaccinlaboralunarevisioneteoricaohistoricadesuinvestigacion.pdf

<http://josemorco.blogspot.com/2011/01/historia-de-la-productividad.html>

<https://on-time.es/productividad/evolucion-historica/>

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA SUNARP
- SEDE AREQUIPA, 2020**

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral con la Productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa, 2020?	Determinar cuál es la relación que existe entre la Satisfacción Laboral con la Productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa, 2020.	<p>H₀ La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP Sede Arequipa, 2020.</p> <p>H₁ La satisfacción laboral se</p>	INDEPENDIENTE Satisfacción laboral	1. Condiciones físicas y/o materiales	1. Distribución física ambiente 2. Ambiente de trabajo 3. Comodidad del ambiente 4. Trabajo cómodamente 5. Existen comodidades	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo Explicativo Correlacional</p> <p>POBLACIÓN 156 trabajadores</p> <p>MUESTRA 112 trabajadores de la sede Ugarte N° 117.</p>
				2. Beneficios laborales y/o remunerativos	6. Sueldo bajo para la labor que realizo 7. Me siento mal con lo que hago 8. El sueldo es aceptable 9. Mi trabajo cubre expectativas	
				3. Políticas administrativas	10. Recibo maltrato de la empresa 11. Me siento explotado 12. El horario me disgusta 13. El horario de trabajo es incómodo 14. No reconocen mi esfuerzo	

		relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Súper Intendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP Sede Arequipa, 2020.		4. Relaciones sociales	15.El ambiente es ideal para desempeñar mis funciones 16.Me agrada trabajar con mis compañeros 17.Tomo distancia con mis compañeros de trabajo 18.Hay solidaridad en el grupo	TÉCNICA Encuesta
				5. Desarrollo personal	19.Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser 20.Mi trabajo me permite desarrollarme 21.Disfruto de cada labor en mi trabajo 22.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo 23.Mi trabajo me hace sentir realizado 24.Haciendo mi trabajo me siento bien 25.La tarea que realizo es valiosa	INSTRUMENTOS Escala de satisfacción laboral de SPC (2004) Encuesta de Productividad de Fuentes, S. (2012)
				6. Desempeño de tareas	26.Me siento realmente útil 27.Las tareas las percibo sin importancia 28.Mi trabajo me aburre 29.Me gusta el trabajo que realizo 30.Me siento complacido con lo que hago	

PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			
<p>P.E.1 ¿Qué relación existe entre las condiciones físicas y/o materiales de la organización con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?</p> <p>P.E.2 ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad de los colaboradores de la</p>	<p>O.E.1 Identificar como las condiciones físicas y/o materiales de la organización se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>O.E.2 Analizar como los beneficios laborales y/o</p>	<p>Hipótesis Específica 1: H_0 Las condiciones físicas y/o materiales de la organización se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020. H_1 Las condiciones físicas y/o materiales de la organización no se relacionan significativamente</p>	<p>DEPENDIENTE</p> <p>Productividad</p>	<p>7. Relación con la autoridad</p> <p>1. Relación con los compañeros</p> <p>2. Identificación con la empresa</p> <p>3. Relación con sus superiores</p>	<p>31. Mis jefes son comprensivos 32. Disposición de mi jefe 33. Llevarse bien con el jefe me beneficia 34. La relación que llevo es cordial 35. No me siento a gusto con mis jefes 36. Mis jefes valoran mi esfuerzo</p> <p>1. Comparte conocimientos 2. Relaciones interpersonales 3. Aceptar ayuda 4. Ayuda a sus compañeros 5. Actividades en grupo 6. Inasistencia al trabajo</p> <p>7. Valores institucionales 8. Puntualidad 9. Sobre tiempo 10. Agente de cambio 11. Participación</p> <p>12. Lealtad 13. Sanciones 14. Murmuraciones 15. Responsabilidad 16. Aportes en el trabajo 17. Capacidad de trabajo a presión</p>

<p>SUNARP Sede Arequipa 2020?</p> <p>P.E.3 ¿Cómo las políticas administrativas se relacionan con se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?</p> <p>P.E.4 ¿Cómo las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?</p> <p>P.E.5 ¿De qué manera el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?</p> <p>P.E.6 ¿De qué forma el desempeño de tareas se relaciona con la productividad</p>	<p>remunerativos se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>O.E.3 Demostrar como las políticas administrativas se relacionan con se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>O.E.4 Precisar cómo las relaciones sociales se relacionan con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>O.E.5 Analizar como el desarrollo</p>	<p>con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 2: H₀ Los beneficios laborales y/o remunerativos no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020. H₁ Los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020</p>		<p>4. Procedimiento s y aspectos físicos</p> <p>5. Capacitación</p>	<p>18.Responsabilidad sobre materiales 19.Responsable con los productos 20.Procedimientos administrativos 21.Uso del equipo de trabajo</p> <p>22.Conocimientos adecuados 23.Superación académica 24.Participa en capacitaciones programadas 25.Aplica nuevos conocimientos</p>	
---	--	---	--	---	--	--

<p>de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?</p> <p>P.E.7 ¿De qué manera la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020?</p>	<p>personal se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>O.E.6 Identificar como el desempeño de tareas se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>O.E.7 Determinar como la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p>	<p>Hipótesis Específica 3: H_0 Las políticas administrativas no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020. H_1 Las políticas administrativas se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 4: H_0 Las relaciones sociales no se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020. H_1 Las relaciones sociales se relacionan</p>				
---	--	--	--	--	--	--

		<p>significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 5: H_0 El desarrollo personal no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020. H_1 El desarrollo personal se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 6: H_0 El desempeño de tareas no se relaciona significativamente con la</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>H₁ El desempeño de tareas se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 7:</p> <p>H₀ La autoridad no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p> <p>H₁ La autoridad se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la SUNARP Sede Arequipa 2020.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Escala SL-SPC de Palma Carrillo Sonia (2004) y Cuestionario de Productividad de Silvia María Fuentes Navarro (2012)

Anexo 02
MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
INDEPENDIENTE Satisfacción laboral	1. Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribución física ambiente ▪ Ambiente de trabajo ▪ Comodidad del ambiente ▪ Trabajo cómodamente ▪ Existen comodidades 	1,13,21,28,32
	2. Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sueldo bajo para la labor que realizo ▪ Me siento mal con lo que hago ▪ El sueldo es aceptable ▪ Mi trabajo cubre expectativas 	2,7,14,22
	3. Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibo maltrato de la empresa ▪ Me siento explotado ▪ El horario me disgusta ▪ El horario de trabajo es incómodo ▪ No reconocen mi esfuerzo 	8,15,17,23,33
	4. Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El ambiente es ideal para desempeñar mis funciones ▪ Me agrada trabajar con mis compañeros ▪ Tomo distancia con mis compañeros de trabajo ▪ Hay solidaridad en el grupo 	3,9,16,24
	5. Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mi trabajo me permite desarrollarme ▪ Disfruto de cada labor en mi trabajo ▪ Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo ▪ Mi trabajo me hace sentir realizado ▪ Haciendo mi trabajo me siento bien 	4,10,18,25,29,34
	6. Desarrollo de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La tarea que realizo es valiosa ▪ Me siento realmente útil ▪ Las tareas las percibo sin importancia ▪ Mi trabajo me aburre ▪ Me gusta el trabajo que realizo ▪ Me siento complacido con lo que hago 	5,11,19,26,30,35

	7. Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mis jefes son comprensivos ▪ Disposición de mi jefe ▪ Llevarse bien con el jefe me beneficia ▪ La relación que llevo es cordial ▪ No me siento a gusto con mis jefes ▪ Mis jefes valoran mi esfuerzo 	6,12,20,27,31,36
DEPENDIENTE Productividad	1. Relación con los compañeros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparte conocimientos ▪ Relaciones interpersonales ▪ Aceptar ayuda ▪ Ayuda a sus compañeros ▪ Actividades en grupo ▪ Inasistencia al trabajo 	1,2,3,4,5,6
	2. Identificación con la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valores institucionales ▪ Puntualidad ▪ Sobre tiempo ▪ Agente de cambio ▪ Participación 	7,8,9,10,11
	3. Relación con sus superiores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lealtad ▪ Sanciones ▪ Murmuraciones ▪ Responsabilidad ▪ Aportes en el trabajo ▪ Capacidad de trabajo a presión 	12,13,14,15,16,17
	4. Procedimientos y aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad sobre materiales ▪ Responsable con los productos ▪ Procedimientos administrativos ▪ Uso del equipo de trabajo 	18,19,20,21
	5. Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos adecuados ▪ Superación académica ▪ Participa en capacitaciones programadas ▪ Aplica nuevos conocimientos ▪ Investiga con relación a su trabajo 	22,23,24,25,26

Fuente: Escala SL-SPC de Palma Carrillo Sonia (2004) y Cuestionario de Productividad de Silvia María Fuentes Navarro (2012)

Anexo 03

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral; a continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	1	2	3	4	5
2. El ambiente donde trabajo es confortable	1	2	3	4	5
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	1	2	3	4	5
4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	1	2	3	4	5
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	1	2	3	4	5
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	1	2	3	4	5
7. Me siento mal con lo que hago	1	2	3	4	5
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	1	2	3	4	5
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	2	3	4	5
10. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	1	2	3	4	5
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	1	2	3	4	5
12. Me disgusta mi horario	1	2	3	4	5
13. El horario de trabajo me resulta incómodo	1	2	3	4	5
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	1	2	3	4	5
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	1	2	3	4	5
16. Me agradan trabajar con mis compañeros	1	2	3	4	5
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	1	2	3	4	5
18. La solidaridad es una virtud característica en el grupo de trabajo	1	2	3	4	5
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	1	2	3	4	5
20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	1	2	3	4	5

21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	1	2	3	4	5
23. Mi trabajo me hace sentir realizado	1	2	3	4	5
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	1	2	3	4	5
26. Me siento realmente útil con la labor que realizo	1	2	3	4	5
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	1	2	3	4	5
28. Mi trabajo me aburre	1	2	3	4	5
29. Me gusta el trabajo que realizo	1	2	3	4	5
30. Me siento complacido con la actividad que realizo	1	2	3	4	5
31. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivos (s)	1	2	3	4	5
32. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	1	2	3	4	5
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	1	2	3	4	5
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial	1	2	3	4	5
35. No me siento a gusto con mis (s) jefe (s)	1	2	3	4	5
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	1	2	3	4	5

Fuente: Escala SL-SPC de Palma Carrillo Sonia (2004)

Anexo 04

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

I. FICHA TECNICA

Título: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Lugar: Lima – Perú

Administración: Individual o Colectiva

Edades de aplicación: Adultos de 18 a más

Número de Ítems: 36 Ítems

Tiempo de aplicación: 20 minutos aprox.

Ámbito de aplicación: Sujetos adultos

II. DESCRIPCIÓN

La presente escala ha sido elaborada con la finalidad de medir el nivel de Satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

III. COMPONENTES

La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems): Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 2,3,4,5.
- Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 6, 7, 8, 9.
- Factor III: Políticas Administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 10, 11, 12, 13, 14.
- Factor IV: Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los ítems correspondientes son: 15, 16, 17, 18.
- Factor V. Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 19, 20, 21, 22, 23, 24.
- Factor VI. Desarrollo de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 25, 26, 27, 28, 29, 30.
- Factor VII. Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 31. 32. 33. 34, 35, 36.

IV. APLICACIÓN

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación, sin embargo, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por áreas y escala general de Satisfacción laboral. La administración puede ser individual o colectiva y tiene una duración de 20 minutos aproximadamente.

V. CORRECCIÓN

En cuanto a las normas de corrección, el puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son:

- 1: Totalmente en desacuerdo
 2: En desacuerdo
 3: Indeciso
 4: De acuerdo
 5: Totalmente de acuerdo

Para los Ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se considera las puntuaciones de forma inversa. El puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan Satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes p

Satisfacción Laboral								
CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS	Factores							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	TOTAL
Muy satisfecho	23 -+	18 -+	23 +	19 -+	29 -+	29 -+	29 -+	168 -+
Satisfecho	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Medianamente satisfecho	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Insatisfecho	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-19	14-18	93-111
Muy insatisfecho	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

VI. VALIDEZ DE LA ESCALA

Se estimó la validez del constructo y la validez concurrente de la prueba, esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción en una submuestra de 300 trabajadores. Validez es de $p=0.05$.

VII. CONFIABILIDAD DE LA ESCALA

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem- puntaje total, permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

Encuesta de Productividad

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de afirmaciones las cuales deberá leer y marcar lo que considere que hace el trabajador:

Escasamente	A veces	Indeciso	Generalmente
1	2	3	4

<i>1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.</i>	1	2	3	4
<i>2. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.</i>	1	2	3	4
<i>3. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas</i>	1	2	3	4
<i>4. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.</i>	1	2	3	4
<i>5. Le gusta participar en actividades en grupo.</i>	1	2	3	4
<i>6. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.</i>	1	2	3	4
<i>7. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo</i>	1	2	3	4
<i>8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.</i>	1	2	3	4
<i>9. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido</i>	1	2	3	4
<i>10. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.</i>	1	2	3	4
<i>11. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo</i>	1	2	3	4
<i>12. Es leal con sus superiores.</i>	1	2	3	4
<i>13. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo</i>	1	2	3	4
<i>14. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.</i>	1	2	3	4
<i>15. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad</i>	1	2	3	4
<i>16. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad</i>	1	2	3	4
<i>17. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.</i>	1	2	3	4
<i>18. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres con responsabilidad</i>	1	2	3	4
<i>19. Mantiene el control físico y administrativo sobre</i>	1	2	3	4

<i>mercaderías y/o productos</i>				
<i>20. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.</i>	1	2	3	4
<i>21. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo</i>	1	2	3	4
<i>22. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.</i>	1	2	3	4
<i>23. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación</i>	1	2	3	4
<i>24. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.</i>	1	2	3	4
<i>25. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo</i>	1	2	3	4

Fuente: Cuestionario de Productividad (Silvia María Fuentes Navarro 2012)

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Encuesta para evaluar la productividad (cuantitativa)

Dirigida a: Jefes y colaboradores

Autor: Silvia Fuentes Navarro Año: 2011

Validado por: 5 personas

¿Qué mide? Mide factores, que, según la teoría analizada, dan pauta a la productividad de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 25 reactivos de tipo escala Lickert. Cada pregunta tiene un valor de 4 puntos haciendo un total de 100 puntos para una puntuación exacta. Escala de calificación

Escala de calificación

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Tiempo de aplicación:

No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación

Los jefes inmediatos de cada unidad son los encargados de evaluar al personal a su cargo.

Anexo 05**BASE LEGAL****1) Ley General del Trabajo****TITULO III****DE LA REMUNERACION Y LOS BENEFICIOS SOCIALES****CAPÍTULO I: Remuneración****Artículo 200. Remuneración integral**

El empleador puede pactar con el trabajador una remuneración integral, computada por período anual, que comprenda todos los beneficios legales y convencionales aplicables en la empresa, con excepción de la participación en las utilidades, a condición de que el monto no sea inferior a dos unidades impositivas tributarias mensuales.

Artículo 201. Bono salarial

Por decisión unilateral o convencional se puede establecer el pago de un bono salarial no afecto a aporte pensionario ni a tributos a cargo del empleador, ni para subsidios por enfermedad o similares. El monto del bono salarial no puede exceder de veinte por ciento (20%) de la remuneración del trabajador registrada en el respectivo libro de planillas o Registro de Trabajadores y Prestadores de Servicios (RTPS), de ser el caso. Queda prohibida bajo sanción de nulidad, toda reducción de remuneraciones practicada por el empleador a fin de sustituir la remuneración que viene otorgando por el bono salarial pactado.

Artículo 206. Gratificaciones de fiestas patrias y navidad

El trabajador tiene derecho a dos gratificaciones por año, que se abonan una en el mes de julio, con ocasión de fiestas patrias, y otra en el mes de diciembre, con ocasión de Navidad, de cada año, por un importe equivalente al de una remuneración mensual, en la forma prevista en el artículo 196° (cómputo de pagos anuales o semestrales).

TÍTULO IV

CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

CAPÍTULO I Jornada de trabajo y sobretiempos

Artículo 256. Duración máxima de la jornada de trabajo

La jornada máxima de trabajo es de ocho (8) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales.

En caso de jornadas atípicas o acumulativas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente debe observar dicho máximo. Para establecer el cumplimiento de dicho promedio debe dividirse el número de horas laboradas entre el número de días del periodo o ciclo. El periodo máximo de una jornada atípica o acumulativa no puede superar el ciclo o período de tres semanas.

El descanso semanal remunerado se redistribuye dentro del ciclo laboral. Los feriados no laborables se redistribuyen dentro del ciclo laboral o se compensan económicamente, de acuerdo a lo dispuesto por esta ley.

El incumplimiento de la jornada máxima de trabajo por el empleador constituye una grave infracción laboral y se sanciona de conformidad con la Ley de la materia.

El trabajo en sobretiempo en las jornadas atípicas o acumulativas no podrá ser mayor a nueve (9) horas durante el período o ciclo correspondiente, salvo las situaciones de caso fortuito o fuerza mayor reguladas en el artículo 268º.

Artículo 264. Refrigerio

Cuando la jornada de trabajo se cumpla en horario corrido, el trabajador goza de un período para tomar sus alimentos, de acuerdo a lo que establezca el empleador en cada centro de trabajo. Su duración no podrá ser menor a cuarenta y cinco (45) minutos, y no forma parte de la jornada de trabajo, salvo pacto en contrario. En caso de turnos que cubren las veinticuatro (24) horas el refrigerio es de treinta (30) minutos y forma parte integrante de la jornada de trabajo.

CAPÍTULO II Descansos remunerados

Artículo 279. Descanso remunerado por días feriados

Los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado por los días feriados señalados en esta Ley, así como por los que se determinen mediante norma legal específica.

Artículo 299. Remuneración vacacional

La remuneración vacacional es equivalente a la remuneración regular que el trabajador hubiera percibido habitualmente de continuar laborando, incluyendo el promedio de las remuneraciones imprecisas o variables percibidas en el último semestre anterior a la fecha de descanso y excluyendo las remuneraciones periódicas.

Se consideran remuneraciones periódicas, a estos efectos, las gratificaciones ordinarias y otras remuneraciones similares que se otorguen con una periodicidad mayor a seis (6) meses.

CAPÍTULO V Seguridad, salud, bienestar y medio ambiente de trabajo

Artículo 322. Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

El empleador promueve la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en forma integrada a la gestión de la empresa.

El trabajador tiene derecho a que en el centro de trabajo donde labora se promuevan condiciones de trabajo dignas que le garanticen un estado de vida saludable, física y mentalmente.

A tal efecto, se debe propender a que:

- a) el trabajador tenga un ambiente de trabajo seguro y saludable; y,
- b) las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores.

El costo de las medidas de seguridad y salud en el trabajo es asumido por el empleador.

Artículo 323. Deber general de prevención

El empleador, en aplicación del deber general de prevención, observa los siguientes principios generales en materia de seguridad:

- 1) Planificar la prevención de los riesgos, evitar los riesgos laborales y tratar adecuadamente los que no se puedan eludir;

- 2) Tener en cuenta la evolución de la técnica para incorporar las medidas de protección adecuadas; y
- 3) Proporcionar las debidas instrucciones a los trabajadores.

Artículo 324. Información y capacitación preventiva

El empleador brinda, dentro de la jornada de trabajo, una adecuada información y capacitación preventiva a los trabajadores de aquello que pudiera ser potencialmente riesgoso o genere daños sobre la salud y vida de los trabajadores.

2) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral que en adelante se denominará “la Ley”.

TITULO III

CAPACITACION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Artículo 84.- El empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación en el trabajo a fin de que este pueda mejorar su productividad y sus ingresos.

Artículo 85.- El empleador y los representantes de los trabajadores o de la organización sindical correspondiente, podrán establecer de comun acuerdo Programas de Capacitación y Productividad, organizados a través de comisiones paritarias.

Artículo 86.- Las acciones de capacitación tendrán las siguientes finalidades:

- a) Incrementar la productividad;

- b) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y aptitudes del trabajador en la actividad que realiza;
- c) Proporcionar información al trabajador sobre la aplicación de nueva tecnología en la actividad que desempeña;
- d) Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- e) Prevenir riesgos de trabajo.

3) Reglamento de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

TÍTULO III

CAPACITACIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Artículo 84.- El trabajador está obligado a participar en los programas de capacitación que dentro de la jornada de trabajo lleve a cabo el empleador, en aplicación del artículo 84, 85 y 86 de la Ley

4) Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR.

TÍTULO IV

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 26.- El empleador está obligado a:

- a) Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.
- b) Definir y comunicar a todos los trabajadores, cuál es el departamento o área que identifica, evalúa o controla los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

- c) Disponer de una supervisión efectiva, según sea necesario, para asegurar la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- d) Promover la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores, sus representantes y las organizaciones sindicales, a fin de aplicar los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización en forma eficiente.
- e) Cumplir los principios de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo señalados en el artículo 18 de la Ley y en los programas voluntarios sobre seguridad y salud en el trabajo que adopte el empleador.
- f) Establecer, aplicar y evaluar una política y un programa en materia de seguridad y salud en el trabajo con objetivos medibles y trazables.
- g) Adoptar disposiciones efectivas para identificar y eliminar los peligros y los riesgos relacionados con el trabajo y promover la seguridad y salud en el trabajo.
- h) Establecer los programas de prevención y promoción de la salud y el sistema de monitoreo de su cumplimiento.
- i) Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- j) Proporcionar los recursos adecuados para garantizar que las personas responsables de la seguridad y salud en el trabajo, incluido el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedan cumplir los planes y programas preventivos

Artículo 28.- La capacitación, cualquiera que sea su modalidad, debe realizarse dentro de la jornada de trabajo. La capacitación puede ser impartida por el empleador, directamente o través de terceros. En ningún caso el costo de la formación recae sobre los trabajadores, debiendo ser asumido íntegramente por el empleador.

Artículo 29.- Los programas de capacitación deben:

- a) Hacerse extensivos a todos los trabajadores, atendiendo de manera específica a los riesgos existentes en el trabajo.
- b) Ser impartidos por profesionales competentes y con experiencia en la materia.
- c) Ofrecer, cuando proceda, una formación inicial y cursos de actualización a intervalos adecuados.
- d) Ser evaluados por parte de los participantes en función a su grado de comprensión y su utilidad en la labor de prevención de riesgos.
- e) Ser revisados periódicamente, con la participación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, y ser modificados, de ser necesario, para garantizar su pertinencia y eficacia.
- f) Contar con materiales y documentos idóneos.
- g) Adecuarse al tamaño de la organización y a la naturaleza de sus actividades y riesgos. En el caso del Sector Público las acciones de capacitación se realizan en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1025, sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Reglamento.

5) Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil

CAPÍTULO III DE LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Y LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Artículo 22. Proceso de evaluación de desempeño La evaluación de desempeño es el proceso obligatorio, integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor público en cumplimiento de los objetivos y

funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector.

Todo proceso de evaluación se sujeta a las siguientes reglas mínimas:

- a) Los factores a medir como desempeño deben estar relacionados con las funciones del puesto.
- b) Se realiza en función de factores o metas mensurables y verificables.
- c) El servidor debe conocer por anticipado los procedimientos, factores o metas con los que es evaluado antes de la evaluación.
- d) Se realiza con una periodicidad anual.
- e) El servidor que no participe en un proceso de evaluación por motivos atribuibles a su exclusiva responsabilidad es calificado como personal desaprobado.

Artículo 26. Consecuencias de la evaluación La evaluación es la base para la progresión en el grupo de servidores civiles de carrera, las compensaciones y la determinación de la permanencia en el Servicio Civil. Por la evaluación, se califica a los servidores como:

- a) Personal de rendimiento distinguido;
- b) Personal de buen rendimiento;
- c) Personal de rendimiento sujeto a observación; y,
- d) Personal desaprobado.

CAPÍTULO V:
DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL DEL SERVICIO CIVIL

Artículo 35. Derechos individuales del servidor civil El servidor civil tiene los siguientes derechos:

- a) Percibir una compensación de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y sus normas reglamentarias. Los derechos y beneficios correspondientes a un puesto no son transferibles de producirse un supuesto de movilidad a otro puesto.
- b) Gozar de descanso vacacional efectivo y continuo de treinta (30) días por cada año completo de servicios, incluyendo los días de libre disponibilidad, regulados en el reglamento. Mediante decreto supremo el Poder Ejecutivo puede establecer que hasta quince (15) días de dicho período se ejecuten de forma general. El no goce del beneficio en el año siguiente en que se genera el derecho no genera compensación monetaria alguna y el descanso se acumula.
- c) Jornada de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales, como máximo.
- d) Descanso semanal obligatorio de veinticuatro (24) horas consecutivas, como mínimo.
- e) Un tiempo de refrigerio, que no forma parte de la jornada de trabajo.
- f) Impugnar ante las instancias correspondientes las decisiones que afecten sus derechos.
- g) Permisos y licencias de acuerdo a lo establecido en las normas reglamentarias.
- h) Seguridad social en salud y pensiones, de acuerdo a la legislación sobre la materia.
- i) Gozar de los derechos a que hace referencia la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- j) Seguro de vida y de salud en los casos y con las condiciones y límites establecidos por las normas reglamentarias.
- k) Ejercer la docencia o participar en órganos colegiados percibiendo dietas, sin afectar el cumplimiento de sus funciones o las obligaciones derivadas del puesto.
- l) Contar con la defensa y asesoría legal, asesoría contable, económica o afín, con cargo a los recursos de la entidad para su defensa en procesos judiciales, administrativos, constitucionales, arbitrales, investigaciones congresales y policiales, ya sea por omisiones, actos o decisiones adoptadas o ejecutadas en el ejercicio de sus funciones, inclusive como consecuencia de encargos, aun cuando al momento de iniciarse el proceso hubiese concluido la vinculación con la entidad. Si al finalizar el proceso se demostrara responsabilidad, el beneficiario debe reembolsar el costo del asesoramiento y de la defensa especializados.
- m) No son de aplicación al servidor civil las normas que establezcan derechos en favor de personal sujeto a otro régimen o carrera. n) Otros establecidos por ley.

6) Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, Ley Nº 30057

TÍTULO IV DE LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Artículo 34.- De los Evaluados

En su calidad de evaluados, los servidores civiles son también responsables de la gestión del rendimiento. En el ejercicio de sus derechos y responsabilidades dentro del subsistema, deberán como mínimo:

- a) Participar de manera proactiva y constructiva en las diferentes etapas o fases establecidas a lo largo del período.
- b) Cumplir con la normativa desarrollada para la implementación de la gestión del rendimiento.
- c) Solicitar a su supervisor inmediato ser evaluados dentro del plazo previsto por la entidad, en caso de que su calificación no haya sido notificada.
- d) Solicitar revisión de metas y compromisos establecidos, en caso de disconformidad.
- e) Solicitar la verificación de la calificación obtenida en la evaluación del desempeño, en caso de que proceda, ante el Comité Institucional de Evaluación y, en su caso, recurrir frente a una calificación como personal desaprobado, en los términos del Artículo 25 de la Ley.
- f) Participar en las reuniones de seguimiento que se programen con el evaluador a lo largo del ejercicio, así como en la reunión de retroalimentación y de establecimiento de compromisos y metas.
- g) Participar en las actividades de información y capacitación programadas por la entidad para la adecuada marcha de la gestión del rendimiento.

Artículo 43.- De la Etapa de Evaluación

La Etapa de Evaluación corresponde a la valoración del desempeño que deberá efectuar el evaluador a partir del seguimiento realizado a lo largo del período y concluirá con la calificación a comunicarse a los evaluados cada año, de acuerdo con el calendario de la entidad. En esta etapa, se constatan y verifican, a partir de las evidencias registradas, los

logros alcanzados y el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos al principio del período. La calificación se realiza al final de cada periodo y sin excepción, se realiza con carácter previo a la etapa de establecimiento de metas y compromisos de los servidores civiles.

ANEXO 06 MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

	FACTOR 1. CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES					PUNTAJE	NIVEL	FACTOR 2. BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS				PUNTAJE	NIVEL	FACTOR 3. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS				PUNTAJE	NIVEL	FACTOR 4. RELACIONES SOCIALES				PUNTAJE	NIVEL	
	p1	p2	p3	p4	p5			p6	p7	p8	p9			p10	p11	p12	p13			p14	p15	p16	p17			p18
1	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
2	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
3	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
4	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
5	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
6	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
7	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
8	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	1	1	1	1	6	Bajo	1	3	1	2	7	Bajo
9	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	1	7	Bajo	1	3	2	2	8	Bajo
10	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	1	7	Bajo	1	3	2	2	8	Bajo
11	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	1	7	Bajo	1	3	2	3	9	Medio
12	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	1	7	Bajo	1	3	2	3	9	Medio
13	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
14	1	2	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
15	1	2	1	1	2	7	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
16	1	2	1	1	2	7	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
17	1	2	1	1	2	7	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
18	1	2	1	1	2	7	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
19	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
20	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	2	1	1	2	8	Medio	1	3	2	3	9	Medio
21	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	3	1	1	2	9	Medio	1	3	2	3	9	Medio
22	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	3	1	1	2	9	Medio	1	3	2	3	9	Medio
23	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	3	1	1	2	9	Medio	1	3	2	3	9	Medio
24	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	3	1	1	2	9	Medio	1	3	2	3	9	Medio
25	1	2	1	2	2	8	Medio	1	1	1	2	5	Medio	2	3	1	1	2	9	Medio	1	3	2	3	9	Medio

86	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	1	3	11	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
87	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	1	3	11	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
88	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	1	3	11	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
89	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	1	3	11	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
90	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	1	3	11	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
91	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
92	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
93	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
94	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	1	2	7	Medio	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
95	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	2	8	Alto	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
96	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	2	8	Alto	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
97	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	2	8	Alto	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
98	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	2	8	Alto	2	3	2	2	3	12	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
99	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	3	9	Alto	3	3	2	2	3	13	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
100	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	3	9	Alto	3	3	2	2	3	13	Medio	2	3	2	3	10	Medio					
101	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	2	3	2	3	10	Medio					
102	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	2	3	2	3	10	Medio					
103	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	2	3	2	3	10	Medio					
104	2	2	2	2	2	10	Medio	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	2	3	2	3	10	Medio					
105	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	2	3	3	3	11	Medio					
106	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
107	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
108	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
109	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
110	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
111	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
112	3	2	2	2	2	11	Alto	3	1	2	3	9	Alto	3	3	3	2	3	14	Alto	3	3	3	3	12	Alto					
						X	8.70							X	6.18							X	10.46							X	9.58
						DS	1.39							DS	1.30							DS	2.07							DS	1.05

FACTOR 5. DESARROLLO PERSONAL						PUNTAJE	NIVEL	FACTOR 6. DESEMPEÑO DE TAREAS						PUNTAJE	NIVEL	FACTOR 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE TOTAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN
p19	p20	p21	p22	p23	p24			p25	p26	p27	p28	p29	p30			p31	p32	p33	p34	p35	p36				
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	43	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	2	0	6	Bajo	42	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	46	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	46	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	47	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	47	Bajo
2	2	1	1	1	1	8	Medio	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	50	Bajo
2	2	1	1	1	1	8	Medio	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	50	Bajo
2	2	1	1	1	1	8	Medio	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	51	Bajo
2	2	1	1	1	1	8	Medio	2	2	1	1	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	2	1	7	Bajo	51	Bajo
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	1	2	1	2	1	8	Bajo	54	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	1	2	1	2	1	8	Bajo	54	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	1	2	1	2	1	8	Bajo	55	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	1	2	2	2	1	9	Medio	57	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	1	2	2	2	1	9	Medio	57	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	2	2	2	2	1	10	Medio	58	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	2	2	2	2	1	10	Medio	58	Medio
2	2	2	1	1	1	9	Medio	2	2	1	1	2	1	8	Medio	1	2	2	2	2	1	10	Medio	58	Medio

ANEXO 07 MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

N°	RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS						SUB TOTAL	NIVEL DE PRODUCTIVIDAD	IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA					RELACIÓN CON SUS SUPERIORES					SUB TOTAL	NIVEL DE PRODUCTIVIDAD	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6			p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16			p17
1	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
2	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
3	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
4	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
5	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
6	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
7	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
8	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	BAJA
9	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	7	BAJA
10	1	3	2	1	3	1	11	BAJA	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	7	BAJA
11	1	3	3	1	3	1	12	BAJA	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	7	BAJA
12	1	3	3	1	3	1	12	BAJA	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	7	BAJA
13	2	3	3	1	3	1	13	MEDIA	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
14	2	3	3	1	3	1	13	MEDIA	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
15	2	3	3	1	3	1	13	MEDIA	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
16	2	3	3	1	3	1	13	MEDIA	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
17	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
18	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
19	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
20	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	8	BAJA
21	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
22	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
23	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
24	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
25	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
26	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA

27	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	10	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
28	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	10	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
29	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	2	2	2	10	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
30	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
31	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
32	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
33	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
34	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
35	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
36	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
37	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
38	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
39	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
40	2	3	3	2	3	1	14	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	2	2	1	1	1	2	9	MEDIA
41	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	1	1	1	2	10	MEDIA
42	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	1	1	1	2	10	MEDIA
43	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	1	1	1	2	10	MEDIA
44	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	1	1	1	2	10	MEDIA
45	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
46	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
47	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
48	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
49	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
50	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
51	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
52	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA
53	2	3	3	2	3	2	15	MEDIA	3	1	3	2	2	11	MEDIA	3	2	2	1	1	2	11	MEDIA

2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	1	9	MEDIA	53	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	1	2	2	7	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	55	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	56	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	56	MEDIA

81	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
82	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
83	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
84	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
85	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
86	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
87	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
88	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
89	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
90	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	1	3	2	3	12	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
91	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
92	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
93	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
94	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	MEDIA
95	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
96	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
97	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
98	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
99	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
100	2	3	3	3	3	2	16	MEDIA	3	2	3	2	3	13	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
101	2	3	3	3	3	3	17	MEDIA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
102	2	3	3	3	3	3	17	MEDIA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
103	2	3	3	3	3	3	17	MEDIA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
104	2	3	3	3	3	3	17	MEDIA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	2	2	2	2	2	13	MEDIA
105	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
106	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
107	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
108	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA

2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	58	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	59	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	59	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	59	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	59	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	60	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	2	2	2	10	MEDIA	60	MEDIA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	62	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	62	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	62	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	62	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	64	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	64	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	64	ALTA
2	2	2	2	8	MEDIA	2	2	3	3	2	12	ALTA	64	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA

109	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
110	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
111	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
112	3	3	3	3	3	3	18	ALTA	3	2	3	3	3	14	ALTA	3	3	2	2	2	3	15	ALTA
Media Aritmética							0	MEDIA						11	MEDIA							11	MEDIA
Desviación estándar							2							2								2	

2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
2	2	3	2	9	ALTA	2	3	3	3	2	13	ALTA	69	ALTA
				7	MEDIA						9	MEDIA	52	
				1							2		9	

ANEXO 08

TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Items	Alternativas											
	T. Des		E. Des		Indeciso		D.Ac		T. Ac		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Factor 1 Condiciones físicas y/o materiales												
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	0	0	44	39	60	54	8	7	0	0	112	100
2. El ambiente donde trabajo es confortable	0	0	0	0	112	100	0	0	0	0	112	100
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	0	0	78	70	34	30	0	0	0	0	112	100
4. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	0	0	18	16	94	84	0	0	0	0	112	100
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	0	0	14	12	98	88	0	0	0	0	112	100
Media aritmética	0	0	31	27	80	71	1	2	0	0	112	100
Factor 2 Beneficios laborales y/o remunerativos												
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	0	0	40	36	44	39	28	25	0	0	112	100
7. Me siento mal con lo que hago	0	0	112	100	0	0	0	0	0	0	112	100

8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	0	0	94	84	18	16	0	0	0	0	112	100
9. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	0	0	0	0	98	88	14	12	0	0	112	100
Media aritmética	0	0	62	55	40	36	10	9	0	0	112	100
Factor 3 Políticas administrativas												
10. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	0	0	0	0	98	88	14	12	0	0	112	100
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	0	0	8	7	12	11	92	82	0	0	112	100
12. Me disgusta mi horario	0	0	40	36	60	54	12	10	0	0	112	100
13. El horario de trabajo me resulta incómodo	0	0	90	80	22	20	0	0	0	0	112	100
14. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	0	0	12	11	17	15	83	74	0	0	112	100
Media aritmética	0	0	30	27	42	38	40	35	0	0	112	100
Factor 4 Relaciones Sociales												
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	0	0	44	39	61	55	7	6	0	0	112	100

16. Me agradan trabajar con mis compañeros	0	0	0	0	0	0	112	100	0	0	112	100
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	0	0	8	7	96	86	8	7	0	0	112	100
18. La solidaridad es una virtud característica en el grupo de trabajo	0	0	0	0	10	9	102	91	0	0	112	100
Media aritmética	0	0	13	12	42	38	57	50	0	0	112	100
Factor 5 Desarrollo Personal												
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	0	0	12	11	92	82	8	7	0	0	112	100
20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	0	0	12	11	92	82	8	7	0	0	112	100
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	0	0	16	14	84	75	12	11	0	0	112	100
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	0	0	62	55	50	45	0	0	0	0	112	100
23. Mi trabajo me hace sentir realizado	0	0	44	39	68	61	0	0	0	0	112	100
24. Mi trabajo me hace sentir realizado	0	0	44	39	68	61	0	0	0	0	112	100
Media aritmética	0	0	32	28	76	68	4	4	0	0	112	100

Factor 6 Desempeño de tareas												
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	0	0	0	0	46	41	66	59	0	0	112	100
26. Me siento realmente útil con la labor que realizo	0	0	8	7	88	79	16	14	0	0	112	100
27. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	0	0	94	84	18	16	0	0	0	0	112	100
28. Mi trabajo me aburre	0	0	40	36	64	57	8	7	0	0	112	100
29. Me gusta el trabajo que realizo	0	0	16	14	64	57	32	29	0	0	112	100
30. Me siento complacido con la actividad que realizo	0	0	36	32	60	54	16	14	0	0	112	100
Media aritmética	0	0	32	29	57	51	23	20	0	0	112	100
Factor 7 Relación con la autoridad												
31. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivos (s)	0	0	58	52	54	48	0	0	0	0	112	100
32. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	0	0	22	20	90	80	0	0	0	0	112	100
33. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	0	0	16	14	64	57	32	29	0	0	112	100
34. La relación que tengo con mis	0	0	20	18	20	18	72	64	0	0	112	100

superiores es cordial												
35. No me siento a gusto con mis (s) jefe (s)	0	0	0	0	70	63	42	37	0	0	112	100
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	8	7	88	71	24	22	0	0	0	0	112	100
Media aritmética	1	1	34	29	54	48	23	22	0	0	112	100

ANEXO 09

TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Items	Alternativas							
	Escasamente		A veces		Generalmente		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<i>Factor 1 Relación con los compañeros</i>								
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	12	11	92	82	8	7	0	0
2. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	0	0	0	0	112	100	0	0
3. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	0	0	10	9	102	91	0	0
4. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	16	14	64	57	32	29	0	0
5. Le gusta participar en actividades en grupo.	0	0	0	0	112	100	0	0
6. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	40	36	60	54	12	10	0	0
Media Aritmética	11	10	38	34	63	56	0	0
<i>Factor 2 Identificación con la empresa</i>								
7. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	0	0	10	9	102	91	0	0

8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	90	80	22	20	0	0	0	0
9. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido	12	11	17	15	83	74	0	0
10. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	16	14	84	75	12	11	0	0
11. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo	16	14	64	57	32	29	0	0
Media aritmética	27	24	39	35	46	41	0	27
Factor 3 Relación con sus superiores								
12. Es leal con sus superiores.	2	18	20	18	72	64	0	0
13. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo	8	7	96	86	8	7	0	0
14. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	44	39	68	61	0	0	0	0
15. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad	62	55	50	45	0	0	0	0
16. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad	94	84	18	16	0	0	0	0
17. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	12	11	92	82	8	7	0	0
Media Aritmética	37	36	57	51	15	13	0	37
Factor 4 Procedimientos y aspectos físicos								
18. Mantiene el control físico y administrativo	18	16	94	84	0	0	0	0

sobre el material, equipo y enseres con responsabilidad									
19. Mantiene el control físico y administrativo sobre mercaderías y/o productos	78	70	34	30	0	0	0	0	
20. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	44	39	60	54	8	7	0	0	
21. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo	14	12	98	88	0	0	0	0	
Media Aritmética	39	34	72	64	2	2	0	0	
<i>Factor 5 Capacitación</i>									
22. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	44	39	68	61	0	0	0	0	
23. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación	12	11	92	82	8	7	0	0	
24. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	8	7	88	79	16	14	0	0	
25. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo	36	32	60	54	16	14	0	0	
Media Aritmética	25	22	77	69	10	9	0	0	