



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUAURA, 2017.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

BACH. GUILLERMO HERRERA YONCLEI MERLIN

ASESOR:

Lic. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

HUACHO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Este presente trabajo dedico a DIOS por darme la vida y buena salud, a mis familiares, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí; Y a mis docentes por ser partícipe en mi formación académica que ahora plasmo en este proyecto.

Yonclei Merlin

AGRADECIMIENTO

A primeramente a Dios por darme la salud y levantarme en mis caídas. Mis hermanas. Por ser padre y madre para mí, enseñándome que en la vida todos los sueños se pueden lograr: con mucho esfuerzo, dedicación y mucho coraje, que han logrado de mí, una persona de bien y luchadora de muy buenos sentimientos.

A mi padre por sus consejos, su voto de confianza y la paciencia que me tuvo durante mis estudios.

A mis profesores en el transcurso de mi carrera fueron partícipes en mi formación académica completo, con valores y un gran sentido de la responsabilidad.

Yonclei Merlin

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	11
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas Específicos	12
1.3. Objetivos de la Investigación.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. Justificación de la Investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Satisfacción Laboral	20
2.2.2. Productividad.....	29
2.2.3. Definiciones conceptuales	34

2.3. Formulación de hipótesis	35
2.3.1. Hipótesis general	35
2.3.2. Hipótesis específicas.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	36
3.1. Diseño de la investigación	36
3.1.1. Tipo.....	36
3.1.2. Enfoque.....	36
3.2. Población y muestra.....	36
3.2.1. Población.....	36
3.2.2. Muestra	36
3.3. Operacionalización de las variables.....	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.4.1. Técnicas	39
3.4.2. Descripción Instrumentos	39
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
4.1. Análisis de resultados	41
4.2. Contrastación de hipótesis.....	50
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1. Discusión	58
5.2. Conclusiones	59
5.3. Recomendaciones	61
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	63
6.1. Fuentes Bibliográficas	63
6.2. Fuentes Hemerográficas	63
6.3. Fuentes Documentales	63

6.4. Fuentes Electrónicas	65
Anexos.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Las condiciones físicas y/o materiales	41
Tabla 2. Los Beneficios Laborales y/o remunerativos	42
Tabla 3. Las políticas administrativas	43
Tabla 4. Las relaciones sociales	44
Tabla 5. El desarrollo personal.....	45
Tabla 6. El Desarrollo de tareas.....	46
Tabla 7. La relación con la autoridad	47
Tabla 8. La satisfacción laboral.....	48
Tabla 9. La productividad.....	49
Tabla 10. Correlación de las condiciones físicas y/o materiales y la productividad	50
Tabla 11. Correlación de los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad... 51	
Tabla 12. Correlación de las políticas administrativas y la productividad.....	52
Tabla 13. Correlación de las relaciones sociales y la productividad.....	53
Tabla 14. Correlación del desarrollo personal y la productividad.....	54
Tabla 15. Correlación del desarrollo de tareas y la productividad	55
Tabla 16. Correlación de la relación con la autoridad y la productividad.....	56
Tabla 17. Correlación de la satisfacción laboral y la productividad	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las condiciones físicas y/o materiales	41
Figura 2. Los beneficios laborales y/o remunerativos	42
Figura 3. Las políticas administrativas	43
Figura 4. Las relaciones sociales	44
Figura 5. El desarrollo personal.....	45
Figura 6. El desarrollo de tareas	46
Figura 7. La relación con la autoridad	47
Figura 8. La satisfacción laboral	48
Figura 9. La productividad	49

RESUMEN

Objetivo general: Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

Metodología: 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.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad laboral

ABSTRACT

General objective: Determine the extent to which job satisfaction is related to the productivity of workers of the Provincial Municipality of Huaura, 2017. Methodology: The type of research is applied, and the design used was non-experimental descriptive transectional correlational. To find the size of the sample the formula of infinite population was used, obtaining 206 workers, then the formula of the adjusted sample was used, obtaining 141 workers. Results: We have found that according to Spearman's Rho at a significance level of 0.01, with a P value equal to 0.000, and a correlation of 0.841 very significant. Conclusion: We show that there is a relationship between job satisfaction and productivity; so the workers of the Provincial Municipality of Huaura, are satisfied working in their institution therefore their production is very favorable in their daily work.

Keywords: Job satisfaction, labor productivity

INTRODUCCIÓN

Dedicamos mucho tiempo a nuestro trabajo, en el cual permanecemos quizás mas tiempo que en casa; gracias a ello podemos cubrir nuestros gastos familiares, pero a la vez nos lleva a convivir con otras personas con diferentes modos de pensar, comportarse, culturas a lo que tenemos que adecuarnos; por lo que es importante estar satisfechos en nuestro centro laboral ya que de ello depende que la productividad de los trabajadores se eleve, dando como resultado un buen desempeño laboral. Por lo tanto la satisfacción es muy importante en las instituciones, por que de ello depende que los trabajadores se sientan bien en sus puestos de trabajo, muy motivados, cumpliendo a cabalidad con sus funciones, un buen trato de parte de sus jefes, cumpliendo con sus horarios de trabajo, entonces su rendimiento será óptimo

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

En los Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día las empresas buscan ubicarse lo mejor posible dentro del mercado laboral, dejando de lado a los trabajadores, no sabiendo que estos son importantes para alcanzar los objetivos organizacionales trazados, como señala Arbaiza (2010) las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos pues de lo contrario es probable que se genere ausentismo y bajo nivel de desempeño.

El trabajador debe estar siempre satisfecho laboralmente, por que en base a ello su actitud es positiva o negativa, haciendo que la empresa colapse o sea exitosa, por lo que se tiene que conocer cuales son las falencias que tiene para poder aplicar estrategias y mejorar su satisfacción, y estar en constante monitoreo.

Esta investigación busca identificar la satisfacción laboral en trabajadores de La Municipalidad Provincial de Huaura, en los aspectos: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y además condiciones sociodemográficas como, edad, sexo y cargo que desempeña, con la finalidad de identificar cuáles son los factores predominantes y así tomar medidas preventivas como trabajar con la motivación, ya que es un aspecto básico para el buen rendimiento, como menciona Herzberg (1968), citado por Palma (2006); la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de factores higiénicos y de factores motivacionales. Por tanto, el identificar el contexto donde se desenvuelve el trabajador generará satisfacción es decir evitará la insatisfacción, así mismo se debe tener en cuenta aspectos preventivos (Soto, 2001).

Es así que los factores motivacionales, su presencia causan satisfacción y su ausencia indiferencia, Herzberg (1959), citado por Palma (2006); sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía de enriquecer el puesto donde se desempeña, poniendo en relieve el logro, responsabilidad y el crecimiento, también los factores extrínsecos.

Este estudio está enfocado en la Municipalidad Provincial de Huaura, dedicada a la confección del plan regulador comunal, aplicar las disposiciones del transporte, disposiciones sobre construcción y urbanización, la salud pública, fomentar el turismo y el deporte, seguridad ciudadana, cobro de tributos, permisos de licencia de funcionamiento, etc.

Esto conlleva a que los trabajadores cumplan con sus funciones asignadas en sus áreas de trabajo quienes están muchas veces expuestos a trabajar bajo presión psicológica, cumplir ciertas exigencias y reglamentos propios de la municipalidad, como, horarios, tareas organizadas, ambiente de trabajo, mal trato de los jefes, pagos a destiempo, falta de reconocimientos laboral y económico, entre otros aspectos, conllevando en varias ocasiones discrepancias entre los mismos. Estas como otras situaciones se han visto inmersas dentro de la Municipalidad Provincial en las que pueden generar un ambiente laboral insatisfactorio. Redundando en su productividad diaria, dejando de atender a los usuarios que van a diario a la Municipalidad Provincial de Huaura, a realizar algún trámite, quienes se sienten frustrados al no ser atendidos con la prontitud que requieren, y en algunos casos son mal atendidos y no llegan a concretar el trámite por lo que acudieron a la Municipalidad Provincial.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- b) ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de

Huaura, 2017?

- c) ¿De qué modo las políticas administrativas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- d) ¿Cómo las relaciones sociales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- e) ¿Cómo el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- f) ¿De qué manera el desarrollo de tareas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?
- g) ¿De qué modo la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar como las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- b) Demostrar de qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- c) Mostrar de qué modo las políticas administrativas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- d) Determinar cómo las relaciones sociales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- e) Demostrar cómo el desarrollo personal se relaciona con la productividad de

los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

- f) Analizar de qué manera el desarrollo de tareas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- g) Determinar de qué modo la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se orienta a establecer la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017; tomando como referencia las teorías de (Robbins, S. y Coulter, M., 2010) y (Robbins, S. y Judge, T, 2013)

Se realiza esta investigación porque se puede apreciar que no se está cubriendo las necesidades básicas a los trabajadores de la Municipalidad por ende repercute en su productividad laboral, afectando en la atención de los usuarios que acuden a las diferentes oficinas de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Además, servirá como base teórica para otros estudios similares, que se realicen en las diferentes universidades de nuestro país.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

(**Bastardo, 2014**), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela”. Realizado en la Sede Ciudad Bolívar - Venezuela. El **objetivo general** fue conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana [UNEG]. **Metodología** fue de naturaleza descriptiva y de campo, la población objeto estudio estuvo constituida por 381 empleados de la UNEG, distribuidos en siete (07) sedes (Ciudad Bolívar, Puerto Ordaz, Caicara, Guasipati, Upata, El Callao y Santa Elena de Uairén). La muestra fue seleccionada de las sedes de Puerto Ordaz y Ciudad Bolívar en tanto que, para el momento en que se realizó la investigación, agrupaban al 88% de la población. La muestra de estudio quedó constituida por 112 empleados (80,35% Puerto Ordaz y 9,65% de Ciudad Bolívar) seleccionados aleatoriamente (29% de la población total). **Concluyó** en **a)** Considerando los resultados en su conjunto puede decirse que el personal administrativo que labora en la UNEG se encuentra laboralmente satisfecho. **b)** También desde esa perspectiva se aprecia satisfacción respecto al 80% de las dimensiones de la satisfacción laboral abordadas en este estudio, esto es, el personal administrativo se siente satisfecho con: La compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo; el reto del trabajo; el apoyo de colegas y el sistema de recompensas y beneficios laborales, que registraron medias superiores a 3,40. Solo el factor Condiciones de trabajo, registró un nivel de mediana satisfacción, con una media de 3,22. **c)** Al agrupar el personal considerando las variables sede donde se labora y sexo, el personal administrativo mostró los mismos niveles de satisfacción, es decir todos los grupos tienen tendencia hacia la satisfacción laboral independiente a si laboran en Ciudad Bolívar o Puerto Ordaz; o si son del sexo masculino o femenino. No ocurrió así al agruparlos de acuerdo a su antigüedad en la institución donde el grupo de menor antigüedad (0 a 5 años) manifestó insatisfacción laboral en contraposición al resto de

los grupos que si se mostraron satisfechos (**Salazar, 2013**), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y productividad. Caso Institución Financiera S. A. de C. V., Xalapa, Ver., 2010-2011”. Realizado en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz – México. Su **objetivo general** fue Determinar el grado de satisfacción laboral y productividad. Su **metodología** fue: De tipo descriptivo, Diseño No experimental, longitudinal. Población fueron 6 trabajadores que laboran en el área de cobranza y crédito de la SOFOM. Su muestra fue poblacional. **Concluyo** en: a) En el área de Negocios, el grado de satisfacción laboral es medio y el de productividad también lo es. b) En el área de Cobranza el grado de satisfacción laboral es alto y el nivel de productividad también lo es. c) La hipótesis de investigación: “los grados de satisfacción laboral y productividad son bajos” no fue comprobada. d) La hipótesis Nula: “los grados de Satisfacción laboral y productividad son altos” solo fue comprobada en el área de cobranza.

(**Sánchez, 2013**), en su trabajo de investigación titulado “La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional”. Realizado en la ciudad de México, D.F. Su **objetivo general** fue Analizar el grado de significación con que la satisfacción laboral y las habilidades directivas determinan la productividad en las organizaciones a cargo de mujeres ejecutivas mexicanas. Su **metodología** fue una investigación correlacional, descriptiva, explicativa y transversal. Población fue de 50 mujeres ejecutivas que cubrieron los criterios propuestos por la Asociación Mexicana de Mujeres Ejecutivas (AMME). Tuvo una muestra poblacional. **Concluyo en: a)** En cuanto al problema de investigación, la satisfacción laboral ha sido reconocida en la literatura especializada en gestión como un componente esencial del éxito organizacional ya que el personal satisfecho podrá identificarse con la organización y considerará los objetivos organizacionales como los suyos propios. Lo anterior le permitirá a la organización preservar los conocimientos, capacidades, experiencia, talentos y habilidades de sus trabajadores lo que contribuirá al incremento de sus indicadores de eficiencia. **b)** En el caso de las empresas que cuentan con mujeres en puestos de responsabilidad, ha de reconocerse el impacto que la satisfacción laboral de las mismas tiene en el logro de los propósitos empresariales pues son los mandos medios y superiores los que deben

estimular el compromiso y participación del personal a su cargo. En otras palabras, las mujeres ejecutivas deben desarrollar el involucramiento de sus subordinados promoviendo una atmósfera de colaboración basado en la motivación, la comunicación y la confianza como elementos básicos que le permiten desarrollar las interrelaciones con el personal a su cargo lo que le facilita las labores de gestión basado en habilidades de trato de personal y un liderazgo democrático. c) Como resultado de la investigación el objetivo general se da por cumplido, considerando que el proceso de cómputo y análisis estadístico basado en los coeficientes de correlación y de determinación permitieron establecer los grados de asociación de las variables de estudio; en específico el análisis por el coeficiente de determinación tuvo por propósito establecer el nivel de explicación de una variable sobre otra. Sin embargo, el proceso de extracción de factores propuesto por el Índice de Severidad de Mendenhall facilitó la categorización de los factores considerados como trascendentes en la problemática en estudio. d) Con respecto a la segunda pregunta de investigación se puede señalar que aunque la tendencia inicial de las mujeres directivas es adoptar un estilo masculino de liderazgo como condición para acceder a la empresa, cuando la mujer ejecutiva tiene confianza en sí misma y desarrolla el autoconocimiento, adopta su propio estilo de liderazgo, que le permite potenciar sus fortalezas. En este sentido, la mujer ejecutiva ejerce un liderazgo democrático cuyos rasgos principales es la buena socialización y amistad con sus subordinados en perspectiva de generar un ambiente laboral de confianza y cooperación que facilite el desempeño laboral; otro de los rasgos es la inclusión y el involucramiento de los subordinados en la discusión y acuerdo sobre las metas y objetivos de la unidad organizacional. En términos generales los rasgos descritos promueven el logro de resultados y por ende la productividad. e) Por consecuencia, la medición de la productividad de una organización no sólo debe de considerar indicadores de orden objetivo denominados “duros o mecanicistas”, sino que también deben de complementarse con la medición de aspectos tan trascendentes dentro de las organizaciones como lo son los conocimientos técnicos, las dimensiones sociales, así como las actitudes del factor humano hacia el trabajo y la organización. f) De hecho uno de los principales resultados obtenidos es el cómo las habilidades directivas y la satisfacción laboral se conjugan para generar en la mujer ejecutiva una actitud que le con lleve a demostrar

su capacidad de dirección reflejándolo en la productividad. Es por ello que surge la invitación para la mujer ejecutiva se evaluada de manera más objetiva, obteniendo como derechos las facilidades para el cumplimiento de sus responsabilidades sociales y familiares, más como obtenerlos a cambio de resultados.

Nacional

(**Encalada, 2016**), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”. Tuvo como **objetivo general** determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. La **metodología** que uso fue el método que utilizó, desde un alcance cuantitativo, es el hipotético – deductivo, de tipo básica y diseño no experimental correlacional y transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de ambos sexos del servicio de nutrición, con muestreo de tipo censal. Como resultado se obtuvo que al 95% de confianza, existe correlación significativa entre satisfacción laboral y productividad ($\text{sig.}=0.000<0.05$), siendo dicha correlación, directa y de nivel moderado ($\text{Rho de Spearman} = 0.521$). **Concluyó** en que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición.

(**Torres, 2015**), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015”. Realizado en la ciudad de Chimbote. El presente trabajo a investigar tuvo como **objetivo general** Determinar la influencia de la Satisfacción en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015. Su **metodología** fue: Para el desarrollo del informe se utilizó un tipo y nivel de investigación Descriptivo Correlacional y un diseño No experimental -Transaccional. Población fue de 40 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro de farmacias del casco urbano de Chimbote. Su muestra

fue poblacional. **Concluyó en 1.** Se encontró que la satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote si influye satisfactoriamente en la productividad laboral, sin embargo, a medida que se apliquen deficientemente en sus dimensiones (ambientes físicos, valoración al trabajo, motivación y clima laboral), da origen a una insatisfacción de parte de los trabajadores según la relación directa comprobada entre ambas variables en investigación lo cual significaría una desventaja para las farmacias. **2.** Los trabajadores señalaron que la satisfacción laboral que prima en las MYPE del rubro farmacias del casco urbano de Chimbote si es alta lo cual contrasta con mi hipótesis específica, pero beneficia a las farmacias en estudio, pues teniendo a su personal satisfecho tienen mayor producción en sus ventas. **3.** El nivel de productividad al que prima en las MYPE es alta debido a que la mayoría del personal encuestado demuestra estar satisfecho en su trabajo, por el buen trato de sus superiores, su remuneración, sus ambientes físicos, las posibilidades de promocionar entre otros.

(Alva , J. & Juárez, J., 2014), en su trabajo de investigación titulado “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”. Su **objetivo general** fue 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. Su **metodología** fue **Población muestral** conformado por 80 trabajadores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A. Trujillo Se utilizó el diseño descriptivo de corte transversal. **Concluyó en:** **1.** La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa 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. **2.** Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las

responsabilidades encomendadas. **3.** Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. **4.** Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral

a) Los incentivos

Según (Albesa, 2000), Los incentivos son lo que satisface las necesidades, y pueden clasificarse en:

-Reales y sustitutos

-Positivos y negativos

-Económicos y no económicos

- **Reales:** son aquellos que realmente satisfacen la necesidad, es decir que son a los cuales se dirige la conducta, por ejemplo el agua satisface la sed, el alimento satisface el hambre, etc.
- **Sustitutos:** aquellos a los que la persona se dirige cuando no puede alcanzar el incentivo real y para evitar la frustración. Para que un incentivo sustituto sea efectivo debe satisfacer la necesidad, por ejemplo un individuo que tiene sed y no tiene posibilidades de acceso al agua podrá comer una fruta jugosa, y por lo menos temporalmente satisfacer la necesidad.
- **Positivos:** son aquellos que satisfaciendo la necesidad tienen una influencia positiva atrayente y que produce placer. Constituyen un premio o recompensa. Se puede incluir entre los incentivos positivos el elogio, un ascenso, obra social, etc.
- **Negativos:** influyen para que se haga o se deje de hacer algo, con el objeto de evitar un castigo. Tienen el efecto de apartar o alejar al individuo de su conducta. Ejemplo, un descuento salarial, una quita de

horas extras, etc

- **Económicos:** el dinero por sí mismo no constituye un incentivo, sino por ser un medio de intercambio para conseguir objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Aunque varios trabajadores reciban la misma liquidación de haberes, no están trabajando por las mismas cosas, cada uno pretende satisfacer con el mismo dinero, distintas y personales necesidades.

b) No económicos: Apuntan a satisfacer otras necesidades semejantes a aquellas que el individuo satisface a través del juego con el mismo esfuerzo y energía, pero sin remuneración económica y sólo por el placer que implica. Son incentivos no económicos el conocimiento de resultados, conocimiento de progreso, la sana competencia, entre otros.

b) Causas principales de la insatisfacción laboral

Según (**Hannoun, 2011**), Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- **Mala relación con los compañeros o jefes.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto

de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

c) Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos

profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión (Hannoun, 2011).

d) Teorías vinculadas a la satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg

También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959) formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico

- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Factores de motivación

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

e) Tendencias generales de la satisfacción laboral

Halloran y Benton (1987), citado por Flores y Garcia (2003). Encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las cuatro variables: edad, genero, experiencia dentro de la empresa, nivel ocupacional y nivel que la persona ocupa dentro de la organización. Los determinantes más importantes de la satisfacción laboral son:

- **Edad**

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de

satisfacción laboral. Hacia los 60 años, la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto en actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.

- **Experiencia laboral**

La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

- **Nivel ocupacional**

En cuanto al nivel ocupacional de la persona, mientras más complejo es el trabajo, mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que el nivel de calificación.

- **Nivel dentro de la organización.**

Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar una relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerentes - muchos de los cuales son también propietarios - gozan de mucha mayor autonomía que los empleados

de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior. Podemos concluir que la autonomía permite concertar el esfuerzo en aquellas actividades de las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

f) Teoría de los dos factores de Herzberg

En tanto Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg se basa en el ambiente externo (perspectiva extravertida).

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

- **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 precisa mente 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, 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.

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

- **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. 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 verticalmente).

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

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).

g) Dimensiones.

(Palma, 1999). Considera que existen 7 factores que explican la satisfacción laboral existente en una organización, estas son:

- **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales.** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve 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 de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Factor IV: Relaciones sociales.** El 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: Desempeño de tareas.** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en 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.

2.2.2. Productividad

a) **¿Considera usted que la legislación peruana impulsa la productividad laboral? ¿De qué manera?**

No, la legislación laboral no acompaña ni estimula con normas la mayor productividad laboral. En algunos casos es lo contrario. Todavía nos falta avanzar en materia de legislación para fomentar el incremento de la productividad laboral nacional. Si comparamos la capacidad de transformación del acero promedio entre un trabajador peruano y uno en Japón nos daríamos cuenta que hay trabajo por hacer y así en otros campos.

Por ejemplo, la legislación peruana premia de la misma manera con la repartición de utilidades a un colaborador que rindió excelentemente como al que lo hizo muy mal ya que privilegia la asistencia y la remuneración para determinar el monto a recibir.

La Legislación peruana no premia a las empresas que invierten en capacitación de su fuerza laboral. Si vemos otras realidades cercanas nos daremos cuenta que la inversión realizada se utiliza como crédito tributario ante el impuesto a la renta, esto fomenta el perfeccionamiento. El criterio para la devolución como un crédito tributario es el siguiente: el conocimiento se vuelve parte del “activo” del colaborador y no queda en la empresa, el colaborador se vuelve mas “empleable” y su contribución al país a lo largo de su vida laboral es mayor al país que a una empresa.

La estabilidad laboral debe ser una consecuencia que no se debe ganar por decretos legislativos. A ningún empresario le interesa contar con malos colaboradores y con el mismo criterio le sería un suicidio retirar colaboradores competentes en momentos que su empresa se encuentra en condiciones de mercado normal o creciente. La estabilidad debe ser una herramienta que las organizaciones deben ser capaces de manejar entre ciertos parámetros para otorgarla como un reconocimiento al buen desempeño. Manejado de esta manera la estabilidad se convierte en una

herramienta motivacional y de elevación de la productividad laboral. La legislación compulsiva sobre estabilidad basada en consideraciones políticas es por el contrario una enemiga de la productividad laboral si la meritocracia no es considerada. Si la estabilidad se otorga a un colaborador por consideraciones ajenas a su bajo desempeño se atenta contra la mejora continua de este objetivo; el mensaje que se otorga al resto de sus compañeros es errado y lo tomarán como una verdad, lo que alejará esa colectividad de la productividad laboral deseada (**Delgado, 2010**),

b) 7 consejos para aumentar la productividad laboral

Cómo aumentar la productividad laboral es uno de los temas que más preocupan a las empresas y organizaciones que desean rentabilizar su inversión en personal. Pero demos un paso más: ¿aumentar esta productividad no debería ser también prioritario para los profesionales? Hoy en día, jóvenes y mayores tenemos que competir por entrar y permanecer en un escenario económico cada día más competitivo, duro y complicado. Conocer ciertos trucos, tips o consejos para aumentar la productividad laboral puede ser la llave que abra esa puerta a un futuro profesional rentable para ti y para la empresa que decida incorporarte en su valioso equipo humano. Así, vamos a anotar cuatro consejos dirigidos a los profesionales que les ayudarán a mejorar su productividad laboral y tres consejos útiles para que los empresarios puedan incrementar la productividad laboral de su valioso equipo humano.

Consejos para profesionales:

- **La planificación.**

Hoy en día, las empresas buscan un perfil de empleado autónomo que tenga la capacidad de planificar su horario y la prioridad de sus tareas. Ser organizado, tener la capacidad de confeccionar listas de tareas y cumplirlas, prever los posibles retrasos de los plazos de entrega y participar en la calendarización de los proyectos es una cualidad buscada por los reclutadores de talentos, pero además es un excelente

consejo que te permitirá aumentar tu productividad laboral casi sin darte cuenta.

- **Evita a los “ladrones de tiempo”.**

En el argot de la productividad empresarial denominamos “ladrones de tiempo” a todas esas distracciones que interrumpen la concentración del equipo humano y, así, merman la productividad laboral. Mirar cada dos por tres nuestros perfiles en las redes sociales, enviar un WhatsApp (o diez), retuitear un mensaje “urgente”, charlar con el vecino de mesa, etc., son importantes distractores que debes evitar para reforzar la productividad laboral.

- **Haz pausas controladas.**

Descansar unos minutos entre tarea y tarea, estirar los brazos y las piernas, tomar un café o dar un pequeño paseo no es un ladrón de tiempo, es una necesidad. Hacer pequeñas pausas durante la jornada laboral no sólo mejorará tu productividad, también evitará dolores de espalda, de cabeza, irritación, nerviosismo, estrés...

- **Cuidado con la procrastinación.**

Difícil palabra, ¿verdad? En realidad todos procrastinamos alguna vez, es decir: todos dejamos para otro momento esas tareas que no nos gusta hacer. Dejar para mañana lo que puedas hacer hoy no es la mejor idea para incrementar tu productividad, así que, ya sabes...

Consejos para empresarios:

- **El descanso activo.**

Las empresas más modernas y productivas disponen de cafeterías, comedores o pequeñas salitas donde los empleados pueden relajarse unos minutos ante una taza de café, mantener una reunión improvisada, etc. Ese espacio dedicado al descanso activo es una de tus mejores bazas para minimizar el agotamiento físico y mental de tu equipo humano, luchar contra el Síndrome de Burnout (trabajador quemado) y mejorar su productividad.

- **El Mobile Learning.**

El M-Learning, Mobile Learning o aprendizaje a través del móvil es una modalidad de formación continua que cuenta cada día con más adeptos. Proponer a nuestro equipo actividades formativas para reciclar sus conocimientos, habilidades y aptitudes no sólo es una medida que mejorará sus competencias profesionales, también es una aplicación de esa política de motivación tan necesaria para mejorar la productividad laboral.

- **El teletrabajo.**

Cada día más empresas apuestan por permitir que sus talentos trabajen desde casa. El teletrabajo tiene muchísimas ventajas tanto para la empresa como para el trabajador: reducción de costes en mobiliario y equipamiento informático, conciliación de la vida familiar y personal... Beneficios del teletrabajo que se traducen en un aumento de la productividad laboral y, así, de la rentabilidad empresarial. ¿Quieres más consejos que te ayudarán a mejorar la productividad laboral? Descarga ahora el e-book gratuito “OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS: Prácticas para mejorar la productividad del equipo humano”. (**Business School, 2016**)

c) **El modelo contingencial de motivación de Vroom**

Según Vroom (1964), citado por (Chiavenato, 2011), dice que una persona puede desear aumentar la productividad cuando se dan tres condiciones:

- **Objetivos personales.** Éstos pueden incluir dinero, seguridad en el puesto, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante. Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
- **Relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad.** Si un objetivo importante del trabajador es tener un

salario elevado y trabaja con base en la remuneración por la producción, tendrá una fuerte motivación para producir más. Pero si es más importante su necesidad de aceptación social en su grupo, tendrá una productividad inferior al nivel que considere como patrón informal de producción. Producir más puede costarle el rechazo de sus compañeros.

- **Percepción de su influencia en su productividad.** Si un empleado cree que la realización de un gran esfuerzo tiene poco efecto en el resultado, tenderá a no esforzarse mucho, como ocurre con personas en un puesto sin la capacitación adecuada o con un operario en una línea de montaje con velocidad fija.

d) Dimensiones de la productividad laboral.

Según Flores (2012), propone las siguientes dimensiones:

- **Eficiencia.**

La eficiencia está vinculada a la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

- **Efectividad.**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

- **Eficacia.**

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

2.2.3. Definiciones conceptuales

Productividad Laboral

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)**. Según (Hernández y Rodríguez, S., 2011), La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados

Eficiencia: es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)

Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos

planificados.

Eficacia: Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

2.3.2. Hipótesis específicas

- a) Las condiciones físicas y/o materiales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- b) Los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- c) Las políticas administrativas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- d) Las relaciones sociales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- e) El desarrollo personal se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- f) El desarrollo de tareas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.
- g) La relación con la autoridad se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

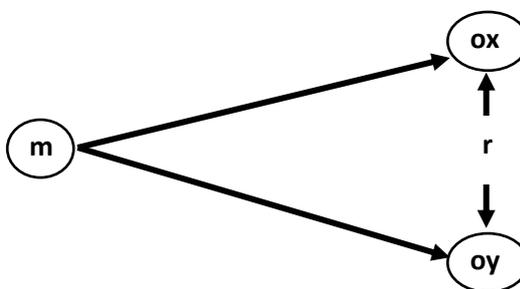
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación es aplicada. (Carrasco, 2006).

El diseño de la presente investigación es no experimental-transeccional-correlacional. Según Hernández y et al (2014), Se propone el siguiente diagrama:



Dónde:

m = muestra

ox = Satisfacción laboral

oy = Productividad

r = Relación entre las variables

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por 446 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura,

3.2.2. Muestra

En este trabajo de investigación se aplicó la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

m= Muestra necesaria

N = población

Z = nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de no éxito

e = Error muestral Remplazando

tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad N = 446 \quad e^2 = 0.0025$$

Obtenido como resultado: 206.637

Según la fórmula de la muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = Muestra ajustada

n' = Muestra hallada con la fórmula de población finita

N = Población

Entonces

n = ?

n' = 206.637

N = 446

Por lo tanto, la muestra ajustada es 141 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1: Variable X

Variable	Dimensión	Indicador
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente de trabajo
		Comodidades
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Salario
		Expectativas laborales
	Políticas Administrativas	Trato
		Horario
	Relaciones Sociales	Clima laboral
		Solidaridad
	Desarrollo Personal	Desarrollo profesional
		Compromiso de trabajo
Desarrollo de tareas	Funciones	
	Satisfecho en su puesto de trabajo	
Relación con la autoridad	Buen trato del jefe	
	Valoran su trabajo	

Fuente: En base a los criterios (Palma, 1999).

Cuadro 2: Variable Y

Variable	Dimensión	Indicador
Productividad	Eficiencia	Comparte información
		Trabajo en equipo de trabajo
		Uso adecuado de equipos
		Evita sanciones
	Eficacia	Puntualidad en entrega de trabajos
		Conocimientos adecuados del puesto de trabajo
	Efectividad	Asume responsabilidades
		Trabaja bajo presión
		Consulta Información

Fuente: En base a Fuentes, S. (2012).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta. Donde la satisfacción laboral se aplicó a los trabajadores y de la productividad a los jefes de cada área.

3.4.2. Descripción Instrumentos

Para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado de 36 preguntas para la Satisfacción Laboral y 21 preguntas para la productividad. **La Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo**, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems); Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas Administrativas (5 ítems); Relaciones Sociales (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de Tareas (6 ítems); Relación con la Autoridad (6 ítems).

Para obtener la muestra de tipificación se utilizó una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993), donde se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última, correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada), en una submuestra de 300 trabajadores. Las correlaciones Alfa (el símbolo de Cronbach) ítem-puntaje total, permitió estimar la confiabilidad, la cual fue de 0.79. Para la calificación

se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). Algunos ítems presentan una calificación a la inversa, siendo la puntuación directa máxima 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

El cuestionario de productividad esta conformada 25 preguntas divididas en 3 dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Efectividad, la cual tendrá una escala con la siguiente puntuación: escasamente (1 pts), A veces (2 pts), Generalmente (3 pts) y Siempre (4 pts). Las cuales serán tomadas a los jefes de áreas.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

La información fue recolectada y analizada usando las siguientes herramientas:

- En el procesamiento datos se utilizó el programa de Excel
- En el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS
- Se usó la estadística descriptiva para el análisis de resultados
- La contrastación de hipótesis se usó la Prueba del Rho de Spearman

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

En la tabla 1, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta a las condiciones físicas y/o materiales es medio con un 34.75%, donde las condiciones físicas y las comodidades no son las adecuadas; aunque un 64.54% alcanzan un nivel alto en el sentido que si tienen las comodidades necesarias para poder laborar satisfactoriamente y 0.71% dice que son pésimas las condiciones y comodidades.

Tabla 1: Las condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,71
	Medio	49	34,75
	Alto	91	64,54
	Total	141	100,00

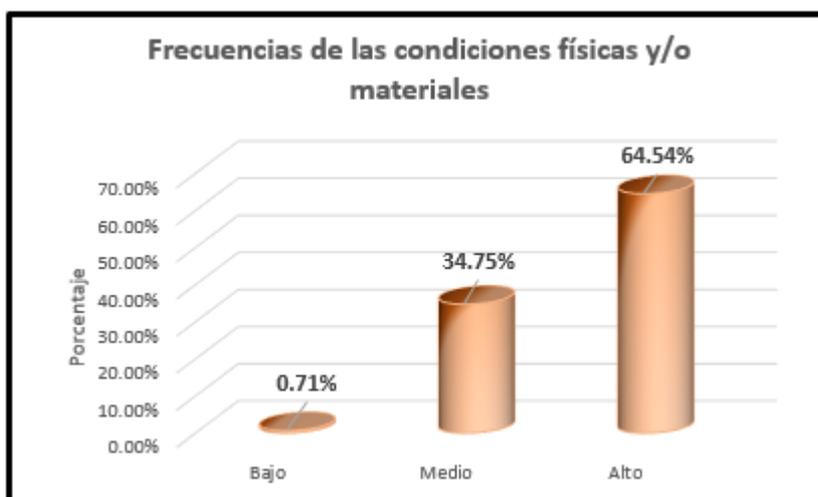


Figura 1. Las condiciones físicas y/o materiales

En la tabla 2, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta a los beneficios laborales y/o remuneraciones como salarios y expectativas laborales es de nivel medio con un 60.28%, por lo que no son los más adecuados.

Tabla 2. Los Beneficios Laborales y/o remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	2,13
	Medio	85	60,28
	Alto	53	37,59
	Total	141	100,00

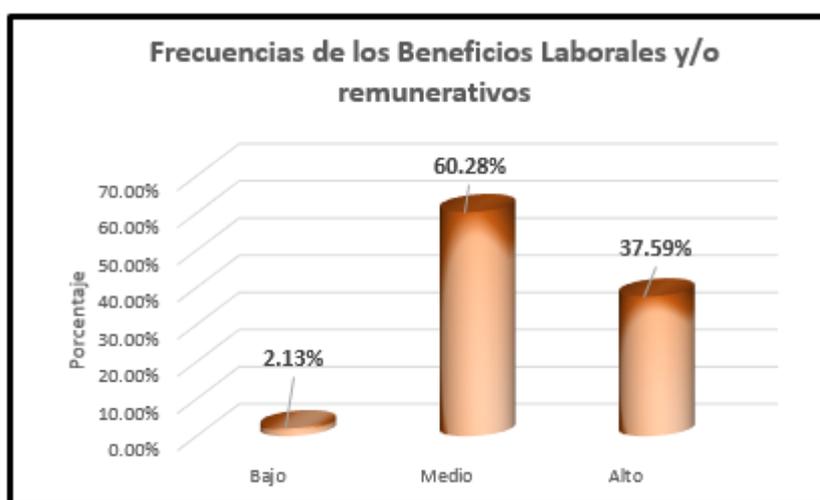


Figura 2. Los beneficios laborales y/o remunerativos

En la tabla 3, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta a las políticas administrativas es alto con 78.01%, por que el horario que tienen es el adecuado, tanto pára ellos como para la atención al público; el trato que reciben de parte de sus compañeros, jefes y de los usuarios es el mas adecuado.

Tabla 3. Las políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,71
	Medio	30	21,28
	Alto	110	78,01
	Total	141	100,0

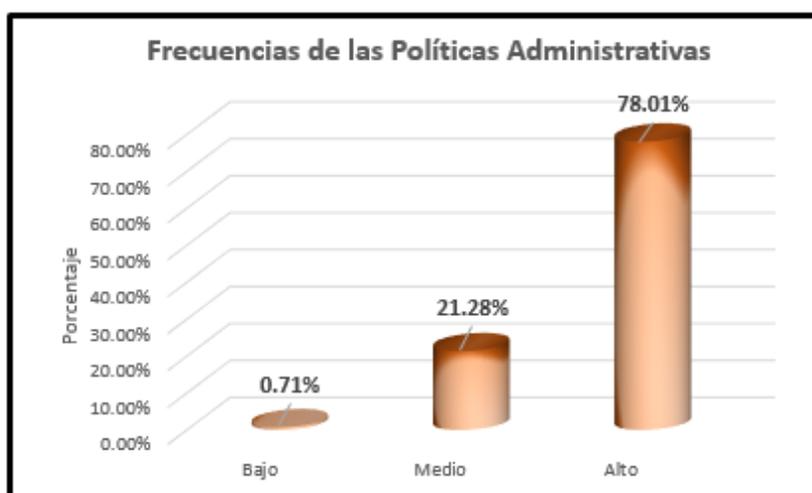


Figura 3. Las políticas administrativas

En la tabla 4, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta sus relaciones sociales es medio con un 46.1%, el trabajo cotidiano que realizan es de muy buena calidad, la comunicación, la confianza y la solidaridad entre ellos es bueno.

Tabla 4. Las relaciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	34	24,1
	Medio	65	46,1
	Alto	42	29,8
	Total	141	100,0

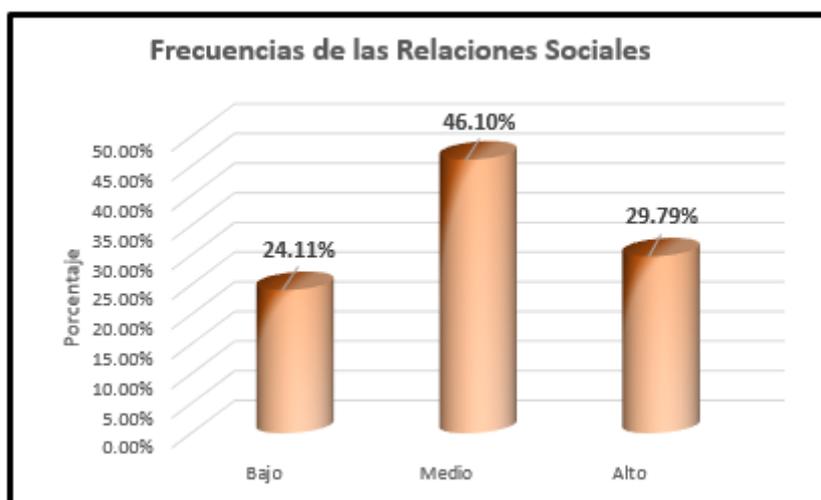


Figura 4. Las relaciones sociales

En la tabla 5, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta sus desarrollo personal es alto con un 55.32%, vienen realizando cursos de capacitación para poder desempeñarse adecuadamente en sus puestos de trabajo; además se siente comprometidos con la Municipalidad, alcanzando los objetivos institucionales plasmado en su plan estratégico.

Tabla 5. El desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	2,13
	Medio	60	42,55
	Alto	78	55,32
	Total	141	100,0

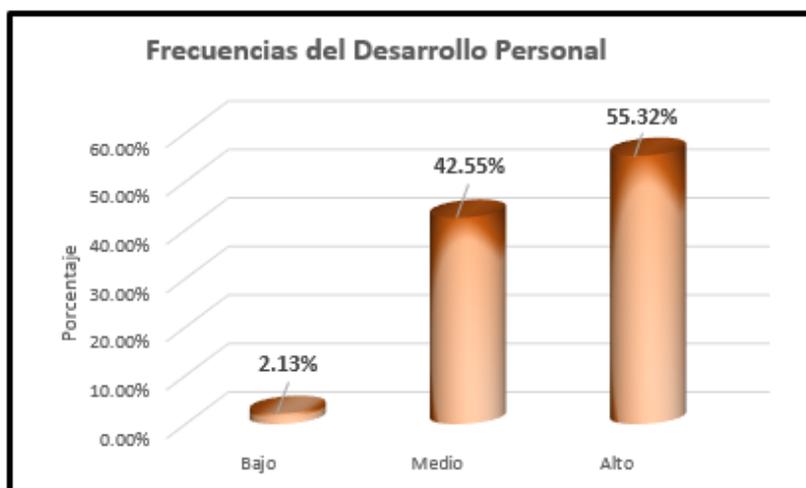


Figura 5. El desarrollo personal

En la tabla 6, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta su desarrollo de tareas es alto con un 75.9%, donde son competentes en las funciones que realizan y se sienten bien sus puestos de trabajo

Tabla 6. El desarrollo de tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0
	Medio	34	24,1
	Alto	107	75,9
	Total	141	100,0

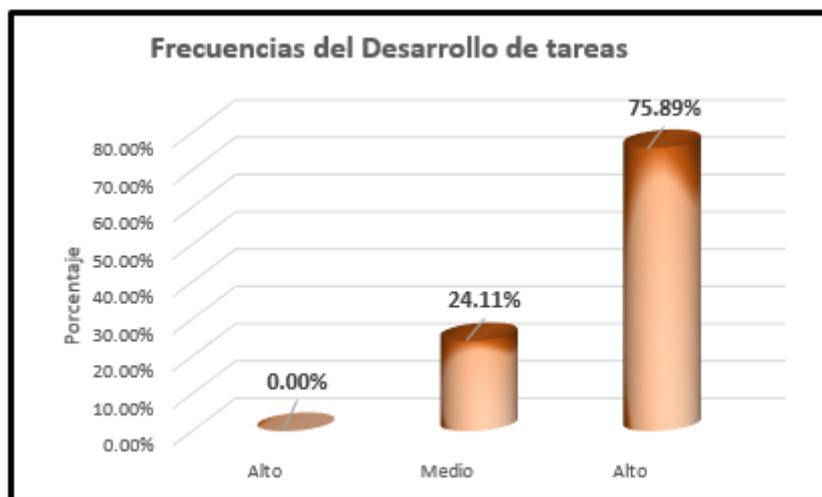


Figura 6. El desarrollo de tareas

En la tabla 7, se puede apreciar que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, en lo que respecta su relación con la autoridad es alto, reciben un buen trato de parte de sus jefes quienes valoran el trabajo que realizan en sus puestos de trabajo.

Tabla 7. La relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0
	Medio	20	14,18
	Alto	121	85,82
	Total	141	100,0

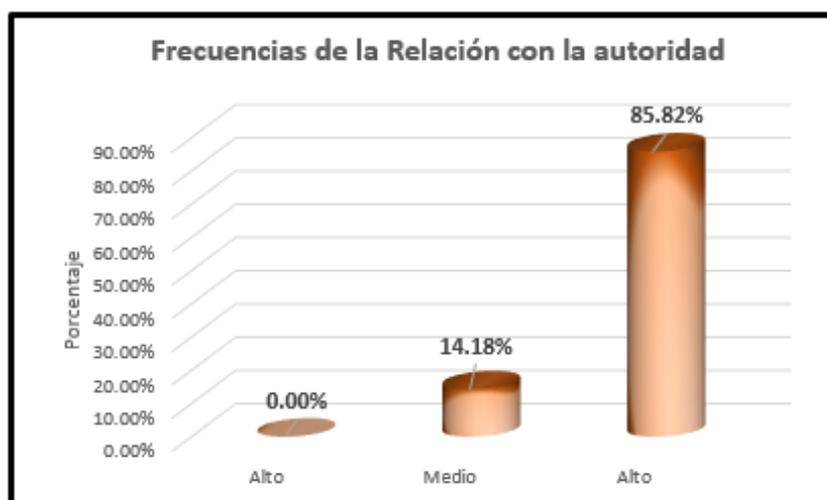


Figura 7. La relación con la autoridad

En la tabla 8, se obtiene como resultado de las encuestas donde los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura respondieron de la siguiente manera: Se siente bien en su ambiente de trabajo, asumen retos, sus conocimientos que han adquirido en capacitaciones lo aplican en sus trabajos cotidianos, las relaciones sociales con sus demas compañeros de trabajo son los más adecuados, por ende su satisfacción laboral es Alta con un 62.41%

Tabla 8. La satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0
Válido	Medio	53	37,59
	Alto	88	62,41
	Total	141	100,0

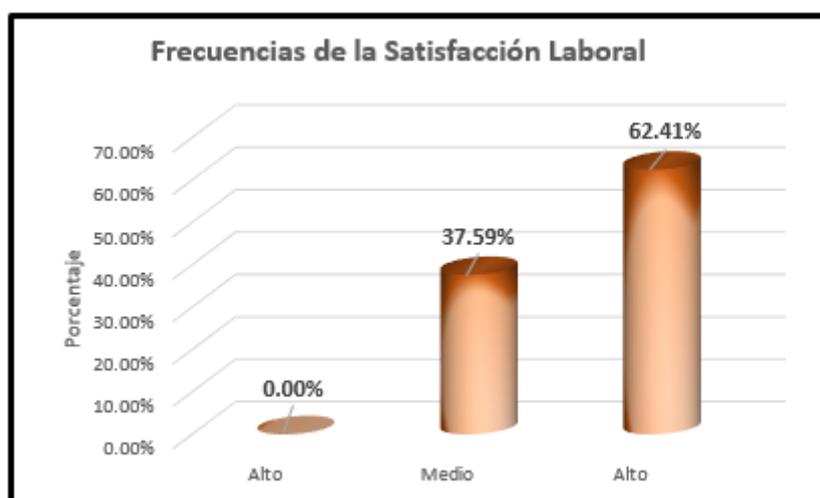


Figura 8. La satisfacción laboral

En la tabla 9, se obtiene como resultado de las encuestas realizadas a los jefes inmediatos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura respondieron de la siguiente manera: Que la diferencia es minima entre Alto y Medio, dando a entender que la productividad aun no se tiene tan definido por los diferentes factores que inciden en los trabajadores respecto a ser eficientes, eficaces y efectivo

Tabla 9. La productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0
	Medio	70	49,6
	Alto	71	50,4
	Total	141	100,0

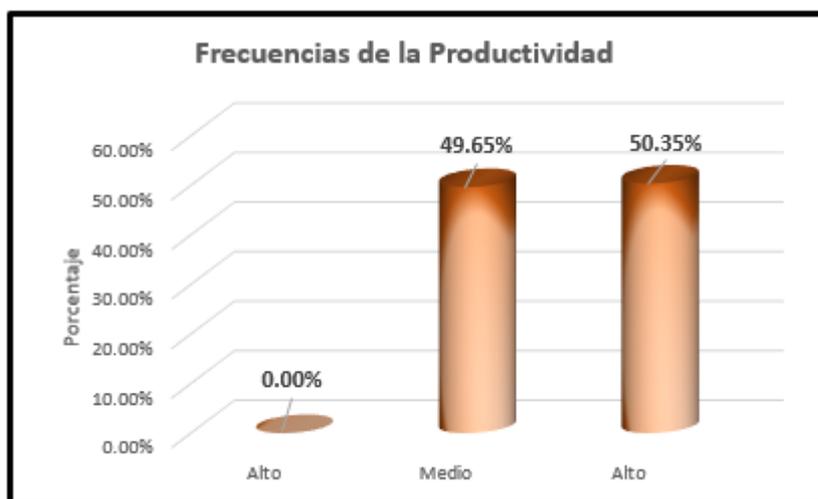


Figura 9. La productividad

4.2. Constrastación de hipótesis

Hipotesis específica 1

Las condiciones físicas y/o materiales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 10, se procedió a verificar si existe correlación entre la condiciones físicas y/o materiales y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: La condiciones físicas y/o materiales no se relacionan con la productividad.

H_a: La condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad.

Si $p < 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 10, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.511, entre las condiciones físicas y/o materiales y la productividad.

Tabla 10. Correlación de las condiciones físicas y/o materiales y la productividad

		Condiciones físicas y/o materiales	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones físicas y/o materiales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,511**
		N	141
	Productividad	Coefficiente de correlación	,511**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Hipotesis especifica 2

Los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 11, se procedió a verificar si existe correlación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: Los beneficios laborales y/o remunerativos no se relacionan con la productividad.

H_a: Los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad.

Si $p < 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 11, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.608, entre los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad.

Tabla 11. Correlación de los beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad

			Beneficios Laborales y/o remunerativos	Productividad
Rho de	Beneficios Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
Spearman	y/o remunerativos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Productividad	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

Hipotesis especifica 3

Las políticas administrativas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 12, se procedió a verificar si existe relación entre las políticas administrativas y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: Las políticas administrativas no se relacionan con la productividad.

H_a: Las políticas administrativas se relacionan con la productividad.

Si $p < 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 12, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde las políticas administrativas se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.637, entre las políticas administrativas y la productividad.

Tabla 12. Correlación de las políticas administrativas y la productividad

		Políticas Administrativas	Productividad
Rho de Spearman	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	141
	Productividad	Coeficiente de correlación	,637**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

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

Hipotesis especifica 4

Las relaciones sociales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 13, se procedió a verificar si existe relación entre las relaciones sociales y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: Las relaciones sociales no se relacionan con la productividad.

H_a: Las relaciones sociales se relacionan con la productividad.

Si $p < 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 13, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde las relaciones sociales se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.539, entre las relaciones sociales y la productividad.

Tabla 13. Correlación de las relaciones sociales y la productividad

		Relaciones Sociales	Productividad
Rho de Spearman	Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	141
	Productividad	Coeficiente de correlación	,539**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

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

Hipotesis especifica 5

El desarrollo personal se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 14, se procedió a verificar si existe relación entre el desarrollo personal y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: El desarrollo personal no se relacionan con la productividad.

H_a: El desarrollo personal se relacionan con la productividad.

Si $p > 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 14, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde el desarrollo personal se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.579, entre el desarrollo personal y la productividad.

Tabla 14. Correlación del desarrollo personal y la productividad

			Desarrollo Personal	Productividad
Rho de Spearman	Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Productividad	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

Hipotesis especifica 6

El desarrollo de tareas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 15, se procedió a verificar si existe relación entre el desarrollo de tareas y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: El desarrollo de tareas no se relacionan con la productividad.

H_a: El desarrollo de tareas se relacionan con la productividad.

Si $p < 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 15, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde el desarrollo de tareas se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.629, entre el desarrollo de tareas y la productividad.

Tabla 15. Correlación del desarrollo de tareas y la productividad

		Desarrollo de tareas	Productividad
Rho de Spearman	Desarrollo de tareas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	141
	Productividad	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	141

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

Hipotesis específica 7

La relación con la autoridad se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 16, se procedió a verificar si existe relación entre la relación con la autoridad y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: La relación con la autoridad no se relacionan con la productividad.

H_a: La relación con la autoridad se relacionan con la productividad.

Si $p < 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 16, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde la relación con la autoridad se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 0.590, entre la relación con la autoridad y la productividad.

Tabla 16. Correlación de la relación con la autoridad y la productividad

			Relación con la autoridad	Productividad
Rho de Spearman	Relación con la autoridad	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Productividad	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

Hipotesis específica 7

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.

En la tabla 17, se procedió a verificar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad, realizamos la prueba de Rho de Spearman:

H₀: La satisfacción laboral no se relacionan con la productividad.

H_a: La satisfacción laboral se relacionan con la productividad.

Si $p > 0.05$ descartamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

En la Tabla 17, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde la satisfacción laboral se relaciona con la productividad.

Concluimos que: Existe una correlación positiva considerable del 0.841, entre la satisfacción laboral y la productividad.

Tabla 17. Correlación de la satisfacción laboral y la productividad

			Satisfacción laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	141	141
	Productividad	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	141	141

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

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

(Bastardo, 2014), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela”, Concluyó que la perspectiva se aprecia satisfacción respecto al 80% de las dimensiones de la satisfacción laboral abordadas en este estudio, esto es, el personal administrativo se siente satisfecho con: La compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo; el reto del trabajo; el apoyo de colegas y el sistema de recompensas y beneficios laborales, que registraron medias superiores a 3,40. Solo el factor Condiciones de trabajo, registró un nivel de mediana satisfacción, con una media de 3,22.

Según (Salazar, 2013), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y productividad. Caso Institución Financiera S. A. de C. V., Xalapa, Ver., 2010-2011”. Concluyó que los grados de satisfacción laboral y productividad son bajos” no fue comprobada.

(Sánchez, 2013), en su trabajo de investigación titulado “La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional”. Realizado en la ciudad de México, D.F. Concluyo en que el proceso de cómputo y análisis estadístico basado en los coeficientes de correlación y de determinación permitieron establecer los grados de asociación de las variables de estudio; en específico el análisis por el coeficiente de determinación tuvo por propósito establecer el nivel de explicación de una variable sobre otra. Sin embargo, el proceso de extracción de factores propuesto por el Índice de Severidad de Mendenhall facilitó la categorización de los factores considerados como trascendentes en la problemática en estudio.

(Encalada, 2016), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”. Concluyó en que la

satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición, al 95% de confianza, existe correlación significativa entre satisfacción laboral y productividad ($\text{sig.}=0.000<0.05$), siendo dicha correlación, directa y de nivel moderado ($\text{Rho de Spearman} = 0.521$).

(**Torres, 2015**), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015”. Concluyó en que se encontró que la satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote si influye satisfactoriamente en la productividad laboral, sin embargo, a medida que se apliquen deficientemente en sus dimensiones (ambientes físicos, valoración al trabajo, motivación y clima laboral), da origen a una insatisfacción de parte de los trabajadores según la relación directa comprobada entre ambas variables en investigación lo cual significaría una desventaja para las farmacias.

(**Alva , J. & Juárez, J., 2014**), en su trabajo de investigación titulado “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”. Concluyó que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa 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.

Nosotros coincidimos con Bastardo, Sánchez, Encalada, Torres, Alva y Juarez, por que demostramos que la satisfacción laboral se relacionan con la productividad; con una correlación positiva considerable del 0.841, muy significativa; pero no de acuerdo con Salazar.

5.2. Conclusiones

a) Hipotesis especifica 1

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el $\text{sig. (bilateral)} = 0.000$, aceptando la hipótesis alterna, donde las condiciones físicas y/o materiales se

relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.511, muy significativa. Por lo que la buena ambientación de oficinas y comodidades mínimas afectarían a tener una mejor productividad en sus labores diarias.

b) Hipotesis específica 2

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.608, muy significativa. Por lo que los trabajadores vienen percibiendo salarios que no son justos y sus expectativas laborales no se consolidan, por lo que afectan en la productividad en sus labores diarios.

c) Hipotesis específica 3

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde las políticas administrativas se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.637, muy significativa. Los horarios de atención al público; el trato que reciben de parte de sus jefes tienen repercusión en la productividad de sus labores diarios.

d) Hipotesis específica 4

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

e) Hipotesis específica 5

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde el desarrollo personal se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.579, muy significativa; Por lo que la capacitación que deben recibir los trabajadores debe ser preciso para desempeñarse adecuadamente en sus puestos de trabajo, los cuales adquieren un

compromiso con la MPH, alcanzando los objetivos institucionales plasmado en su plan estratégico, afectando a su productividad en sus labores diarios.

f) Hipotesis especifica 6

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde el desarrollo de tareas se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.629, muy significativa. Las funciones y satisfacción del puesto donde están designados los trabajadores afecta en la productividad en sus labores diarios.

g) Hipotesis especifica 7

Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde la relación con la autoridad se relacionan con la productividad; con 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.

h) Hipotesis general

Según la Prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el $p = 0.000$, aceptando la hipótesis alterna, donde la satisfacción laboral se relacionan con la productividad; con una correlación positiva considerable del 0.841, muy significativa.

5.3. Recomendaciones

- a) La Municipalidad debe Acondicionar los oficinas, teniendo el mobiliario y equipo en perfectas condiciones la cual permitirá una mejor atención a los usuarios.
- b) Se les debe capacitar en coaching para desarrollar su habilidades de liderazgo y así pueden mantener su alta productividad
- c) Realizar programas de incentivos y horarios flexibles, para tener así trabajadores comprometidos con la Municipalidad
- d) Se debe realizar rotaciones de personal, para que no se sientan que están haciendo trabajos rutinarios.
- e) Además realizar taller de atención al cliente.
- f) Se deben realizar reuniones periódicas para solucionar algún problema que puedan

estar sucediendo entre los trabajadores.

- g)** Realizar talleres de antiestres, para que el trabajador pueda estar constantemente satisfecho y seguir produciendo en su puestos de trabajo.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

Albesa, B. (2000). *La motivación y el trabajo*. Mendoza - Argentina.

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: UNMSM.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.

Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Hernandez, S. y etal. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. . México: Pearson.

6.2. Fuentes Hemerográficas

Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*(12), 15 - 18. Recuperado el 02 de diciembre de 2017, de http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf

Palma, S. (1999). 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).

6.3. Fuentes Documentales

Alva , J. & Juárez, J. (2014). *Relación Entre El Nivel De Satisfaccion Laboral Y El Nivel De Productividad De Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014*". Tesis Para Obtener el

Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado el 03 de diciembre de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATI_SFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Encalada, R. (2016). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016. Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, Lima. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7089/Encalada_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores y García. (2003). Estudio Correlativo entre el índice de satisfacción laboral y la escala del inventario de la personalidad de Evsenck en agentes de seguridad de la empresa Servicios Generales SRL de la Ciudad de Trujillo . Trujillo.

Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Mendoza - Argentina: Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración. Recuperado el 01 de diciembre de 2017, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Salazar, M. (2013). Satisfacción laboral y productividad. Caso Institución Financiera S. A. de C. V., Xalapa, Ver.,2010-2011. Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Administrativas, Xalapa-Enríquez, Veracruz - México. Recuperado el 30 de Noviembre de 2017, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/36072/1/salazarhernandezmariana.pdf>

Sánchez, A. (2013). La Satisfacción Laboral y las Habilidades Directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas, México D.F. Recuperado el 01 de Diciembre de 2017, de <http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/13509/TESIS%20ANA%20PAOLA%20SANCHEZ%20ARRIOJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, R. (2015). Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015. Tesis para optar el grado de Magister en Administración, Chimbote. Recuperado el 31 de Noviembre de 2017, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFACCION_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_TORRES_GUZMAN_ROXANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yeren, Y. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. LIMA – 2016”. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración, Lima. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

6.4. Fuentes Electrónicas

Business School. (2016). 7 consejos para aumentar la productividad laboral. Obtenido de Project Management: <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/gestion-del-tiempo-2/7-consejos-para-aumentar-la-productividad-laboral>

Delgado, J. (2010). Productividad Laboral. Obtenido de Aptitud.com: <https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA , 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E	METODOLOGÍA
Problema General ¿En qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?	Objetivo General Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.	Hipótesis General La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.	Variable X Satisfacción laboral a) Condiciones físicas y/o materiales <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Comodidades b) Beneficios laborales y/o remunerativos Monitor <ul style="list-style-type: none"> • Salario • Expectativas laborales c) Políticas administrativas <ul style="list-style-type: none"> • Trato • Horario 	Tipo de Investigación Aplicada Diseño de Investigación No experimental transeccional, correlacional Técnica Encuesta Población 446 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura Muestra 141 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura
Problemas Específicos a) ¿Cómo las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?	Objetivos Específicos a) Analizar como las condiciones físicas y/o materiales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.	Hipótesis Específicas a) Las condiciones físicas y/o materiales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problemas Específicos</p> <p>b) ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p> <p>c) ¿De qué modo las políticas administrativas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p> <p>d) ¿Cómo las relaciones sociales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>b) Demostrar de qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>c) Mostrar de qué modo las políticas administrativas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>d) Determinar cómo las relaciones sociales se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>b) Los beneficios laborales y/o remunerativos se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>c) Las políticas administrativas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>d) Las relaciones sociales se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>d) Relaciones sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Solidaridad <p>e) Desarrollo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional • Compromiso de trabajo <p>f) Desarrollo de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Satisfecho en su puesto de trabajo <p>g) Relación con la autoridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buen trato del jefe • Valoran su trabajo 	<p>Estadístico de prueba</p> <p><input type="checkbox"/> Rho de Spearman</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problemas Específicos</p> <p>e) ¿Cómo el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p> <p>f) ¿De qué manera el desarrollo de tareas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p> <p>g) ¿De qué modo la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>e) Demostrar cómo el desarrollo personal se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>f) Analizar de qué manera el desarrollo de tareas se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>g) Determinar de qué modo la relación con la autoridad se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>e) El desarrollo personal se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>f) El desarrollo de tareas se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p> <p>g) La relación con la autoridad se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017.</p>	<p>Variable Y</p> <p>Productividad laboral</p> <p>a) Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparte información • Trabajo en equipo en el trabajo • Uso adecuado de los equipos • Evita sanciones <p>b) Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad en entrega de trabajos • Conocimientos adecuados del puesto de trabajo <p>c) Efectividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asume responsabilidades • Trabaja bajo presión • Consulta información 	

ANEXO N° 02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Estimados trabajadores la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la Satisfacción laboral que usted tienen en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Huaura. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo, tiene carácter de anónima y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

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

Preguntas	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					

18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

CALIFICACION

1	Escasamente
2	A veces
3	Generalmente
4	Siempre

Preguntas	Escala			
	1	2	3	4
1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				
3. Es leal con sus superiores.				
4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
5. Le gusta participar en actividades en grupo.				
6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				
7. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.				
8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				
10. En ausencia de su inmediato superior asume responsabilidad.				
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.				
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
17. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.				
18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.				
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.				
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.				

22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.				
23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.				
24. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.				
25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				

Dr. Timoteo Solano Armas
Presidente

Mg. Elvis Richar Sánchez García
Secretario

Mg. Félix Gil Caro Soto
Vocal

Lic. Francisco Valdez Arroyo
Asesor