



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## **Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional**

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION MENCION GESTION EMPRESARIAL**



**TITULO**

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS  
REGISTROS PUBLICOS (SUNARP) ZONA REGISTRAL N° XI – SEDE  
ICA, 2016”**

**TESIS PARA OPTAR ELGRADO DE MAGISTER**

**AUTORA**

**BACH.: CINTHIA PADILLA MARQUEZADA**

**ASESOR**

**Dr. JAVIER PALACIOS ESPEJO**

**Ica - Perú**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A mi mamá con mucho cariño y amor le dedico todo mi trabajo y esfuerzo puesto para el desarrollo de esta tesis.

## **AGRADECIMINETO**

Primero a Dios por guiarme por el camino de la dicha hasta ahora; en segundo lugar a mi asesor el Dr. Javier Palacios Espejo, por sus sabios consejos en el desarrollo y culminación de la tesis..

## INDICE

CARATULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMINETO .....	iii
INDICE .....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	viii
TITULO .....	x
INTRODUCCION .....	xi
CAPITULO I .....	1
1. MARCO TEORICO .....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.1.1. A nivel local .....	1
1.1.2. A nivel nacional.....	2
1.1.3. A nivel internacional.....	4
1.2. Bases teóricas .....	6
1.3. Marco Conceptual .....	23
CAPITULO II .....	26
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
2.1. Situacion problemática .....	26
2.2. Formulación del problema .....	26
2.2.1. Problema general .....	26
2.2.2. Problemas específicos .....	26
2.3. Justificación e importancia de la investigación.....	27
2.3.1. Justificación de la investigación.....	27
2.3.2. Importancia de la investigación.....	27
2.4. Objetivos de la investigación .....	28
2.4.1. Objetivo general .....	28
2.4.2. Objetivos específicos.....	28
2.5. Hipótesis de la investigación .....	29
2.5.1. Hipótesis general.....	29

2.5.2. Hipótesis específicas .....	29
2.6. Variables de la investigación.....	30
2.6.1. Identificación de variables.....	30
2.6.2. Operacionalización de variables .....	31
CAPITULO III.....	32
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	32
3.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación .....	32
3.2. Población y muestra .....	32
CAPITULO IV.....	34
4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	34
4.1. Técnicas de recolección de datos .....	34
4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	34
4.3. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados.....	35
CAPITULO V.....	36
5. CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS.....	36
5.1. Formulación de la hipótesis estadística.....	36
5.1.1. Hipótesis Nula.....	36
5.1.2. Hipótesis Alternativa .....	36
5.2. Toma de decisión .....	39
CAPITULO VI.....	40
6. PRESENTACION, INTERPRETACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
6.1. Presentación e interpretación de resultados.....	40
6.2. Discusión de resultados .....	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES .....	63
FUENTES DE INFORMACION.....	64
ANEXOS.....	67
Anexo 1: Cuestionario .....	67
Anexo 2: Matriz de consistencia .....	70
Anexo 3: Organigrama SUNARP.....	71

## RESUMEN

La investigación titulada la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016, tuvo como objetivo establecer la relación de la satisfacción laboral con la productividad la SUNARP Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016, método fue un trabajo de tipo aplicado, nivel descriptivo y de diseño no experimental, teniendo como resultados la satisfacción laboral con sus superiores SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 81.21% respondieron que la relación es alta, el 16.82% la relación es media y el 1.87% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el entorno físico donde realiza sus labores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 88.79% respondieron que la relación es alta, el 10.28% la relación es media y el 0.93% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con su participación en decisiones laborales en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 60.75% respondieron que la relación es alta, el 34.58% la relación es media y el 4.67% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la adaptación al cambio que se realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 71.96% respondieron que la relación es alta, el 19.53% la relación es media y el 8.41% baja; la remuneración que percibe es acorde con el trabajo que desempeña en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, donde el 63.55% respondieron que la relación es alta, el 28.97% la relación es media y el 7.48% baja; conclusión: la relación de la satisfacción laboral es alta con la



productividad es alta con un 64.39% en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016 es 64.39% respondieron que la relación es alta.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, influencia, productividad, Registros Públicos.

## ABSTRACT

The research entitled job satisfaction and its influence on productivity in the National Superintendency of Public Registries (SUNARP) Registry Zone No. XI - Ica Headquarters, 2016, aimed to establish the relationship of job satisfaction with productivity in the Superintendency National Public Registries (SUNARP) Registry Zone N ° XI - Ica Headquarters, 2016, method was an applied type work, descriptive level and non-experimental design, resulting in job satisfaction with their superiors in the SUNARP Registry Zone N XI - Ica Headquarters, where 81.21% responded that the relationship is high, 16.82% the relationship is medium and 1.87% low; In their daily performance there is a relationship of satisfaction with the physical environment where they carry out their work in the SUNARP Registry Zone No. XI - Ica Headquarters, where 88.79% responded that the relationship is high, 10.28 % the relationship is medium and 0.93% low; In their daily performance there is a relationship of satisfaction with their participation in labor decisions in the SUNARP Registry Zone No. XI - Ica Headquarters, where 60.75% responded that the relationship is high, 34.58% the ratio is medium and 4.67% low; In their daily performance there is a relationship of satisfaction with the adaptation to the change that takes place in the SUNARP Registry Zone No. XI - Ica Headquarters, where 71.96% responded that the relationship is high, 19.53 % the relationship is medium and 8.41% low; The remuneration they receive is in accordance with the work they perform in the SUNARP Registry Zone No. XI - Ica Headquarters, where 63.55% responded that the relationship is high, 28.97% the relationship is medium and 7.48% drop; Conclusion: From the analysis of

the results we conclude between job satisfaction is high and productivity is high with 64.39% in the National Superintendency of Public Registries (SUNARP) Registry Zone No. XI - Ica Headquarters, 2016 is 64.39% they responded that the ratio is high.

**Keywords:** Job satisfaction, influence, productivity, Public Registries.

**TITULO**

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS  
REGISTROS PUBLICOS (SUNARP) ZONA REGISTRAL N° XI – SEDE  
ICA, 2016”**

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) de la provincia de Ica, 2016”, tiene como objetivo establecer la relación de la satisfacción laboral con la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016; toda vez que la SUNARP es un Organismo descentralizado autónomo del sector Justicia; es un ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos; creada por Ley N° 26366 del 17 de octubre de 1994; y tiene un régimen laboral a plazo indeterminado y la condición de funcionario público que goza de autonomía funcional, estabilidad e independencia; ya que además del incremento en la demanda de los servicios registrales, la innovación tecnológica en la creación de nuevos productos; la emisión de normativa registral que permite garantizar la seguridad jurídica para los actos y transacciones que se registran; y el fortalecimiento de las actividades de inclusión social (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. 2014); es lo que motiva a realizar el presente trabajo de investigación.

## **CAPITULO I**

### **1. MARCO TEORICO**

#### **1.1. Antecedentes**

##### **1.1.1. A nivel local**

Godoy Y. La cultura organizacional y la calidad de vida laboral de los colaboradores empleados de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" 2012, Ica - Perú. El objetivo fue comprobar la cultura organizacional tiene relación directa con la calidad de vida laboral de los colaboradores empleados de la universidad nacional "San Luis Gonzaga" se usó como instrumento la encuesta para recolectar los datos de la muestra de 358 unidades muestrales. Los resultados logrados de la prueba de hipótesis de los datos, obtuvimos un valor  $X^2=1731,013$ , es superior al valor crítico 68,7, confianza de 95.0% y con una significancia de  $\alpha=0.05$ , teniendo el grado de independencia pertinente. Validando la hipótesis general planteada, teniendo en consideración los indicadores formulados. Conclusión la cultura institucional guarda relación directa con la calidad de vida laboral de los servidores administrativos de la universidad nacional "San Luis Gonzaga".

### 1.1.2. A nivel nacional

Alva Zapata José Luis, Juárez Morales Junior Alexander. Correlación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de producción de los trabajadores de la compañía Chimú Agro pecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. Trujillo – Perú. Objetivo establecer la correlación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de producción de los trabajadores de la compañía Chimú Agro pecuaria S.A del distrito de Trujillo; material y método Se usó el procedimiento analítico, Se utilizó el diseño descriptivo de corte transversal; resultados se observa que el nivel de reconocimiento por la labor realizada es bajo 41.3% por otro lado el 36.3% consideran que su trabajo si es reconocido. El nivel de correspondencia entre los trabajadores y jefes no es muy conveniente porque el 37.5% de los trabajadores no siente la seguridad de relacionarse con sus jefes mientras que el 28.8% asegura lo contrario. La correlación entre el nivel de productividad y nivel de satisfacción laboral es directa porque hay un nivel medio de satisfacción en el trabajo, lo que interviene en un nivel medio de producción; lo que justifica la hipótesis. La compañía no concede capacitación ni incentivos; asimismo la compañía no brinda los recursos indispensables para conseguir una mayor producción.; Existió un nivel medio de complacencia en el trabajo de los empleados de la compañía Chimú Agro pecuaria S.A los que reflexionan que no se les reconoce su desempeño, que la relación con sus superiores no es el adecuado; la compañía solo los capacita de forma limitada para

desarrollar su labor sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

Saucedo Gabriel, Karito Maxwell; Peña M, Wislith E. Clima empresarial y satisfacción en el trabajo en los colaboradores de una industria papelera de Lima Este, 2015. Lima - Perú. Objetivo establecer la correspondencia entre el clima empresarial y complacencia laboral en industria papelera de Lima Este, de marzo a julio de 2015; material y método Esta investigación fue de diseño de corte transversal, no experimental y tipo correlacional; resultados Los resultados muestran que hay relación elevadamente relevante entre satisfacción laboral y clima organizacional ( $r=0.7$ ,  $p=0.000$ ). Asimismo se hayo relación elevadamente reveladora entre las autorrealización ( $r=0.63$ ,  $p=0.000$ ), supervisión ( $r=0.60$ ,  $p=0.000$ ), comunicación ( $r=0.6$ ,  $p=0.000$ ), Involucramiento ( $r=0.60$ ,  $p=0.000$ ) y contextos laborales ( $r=0.66$ ,  $p=0.000$ ) con la complacencia laboral. Adicionalmente, se encontró relación altamente significativa entre las satisfacción laboral, factores intrínsecos ( $r=0.620$ ,  $p=0.000$ ) y factores extrínsecos ( $r=0.650$   $p=0.000$ ), y el clima organizacional; conclusión a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.



### **1.1.3. A nivel internacional**

Meléndez Narváez Raúl Ramiro. Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014. 2015, Quito – Ecuador. Objetivo Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas; material y método El presente estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo, diseño descriptivo, correlacional; resultados Los resultados obtenidos muestran que existe una apertura hacia ciertas variables que son fundamentales para el desenvolvimiento de la entidad como tal, tanto el clima organizacional como el desempeño laboral están enfocados a la consecución de resultados, sin embargo debe mencionarse que la capacidad de aprendizaje está valorada con un mismo porcentaje, es decir no se califica ni más ni menos el grado que cada funcionario tiene para asimilar sus funciones o actividades; conclusión El clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. No existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. • De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la credibilidad es el único sub constructo relacionado con el clima organizacional que influye, positivamente hacia la orientación a resultados.

Fuentes Navarro Silvia María. Satisfacción laboral y su influencia en la producción” (investigación ejecutada en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. 2012, Quetzaltenango –Méjico. Objetivo determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la producción. Material y método este estudio es de tipo descriptivo, resultados se puede aseverar que es vital para los colaboradores que los jefes hagan un buen seguimiento al trabajo que realizan, que les ofrezcan una adecuada retroalimentación, que examinen habitualmente el cumplimiento de objetivos establecidos y que feliciten permanentemente sus logros. Por otro lado es pertinente realizar evaluaciones de satisfacción laboral constantemente, para tener datos actualizados y que ayuden a conocer cuáles son las urgencias del equipo que compone la Representación de Recursos Humanos, y en lo que a la conjetura se indica que literalmente dice así, la complacencia laboral influye en la producción y su conjetura nula la complacencia laboral no influye en la producción, se puede aseverar que se acepta la conjetura nula que la complacencia laboral no influye en la producción laboral, de acuerdo a las consecuencias derivados en el estudio; conclusión se determinó que no hay influencia entre la complacencia laboral y producción. Las veinte unidades muestrales indicaron estar en un nivel de complacencia en el trabajo alto de 67 a 100 puntos. Se ratifican con los resultados hallados en la pregunta si se está de acuerdo con la labor que desarrolla, el 72% consideran que constantemente se están satisfechos con la empresa que ejecuta el cual ayuda a lograr las metas

empresariales, por otro lado, el 28% indicaron que totalmente se están satisfechos.

## **1.2. Bases teóricas**

### **Satisfacción Laboral**

Herzberg indicó la coexistencia de dos tipos de individuos de trabajo: los extrínsecos e intrínsecos. Los sujetos intrínsecos están referidos a elementos que personifican la propiedad misma del desempeño profesional y contienen factores como: el contenido de trabajo, la responsabilidad y el logro. Las situaciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la compañía y la seguridad en el trabajo. Esta hipótesis postula que los elementos extrínsecos (factores higiénicos) tienen únicamente la capacidad de evitar la insatisfacción en el trabajo, a contribuir a cambiarla cuando ya está situada, pero no tienen la capacidad de generar satisfacción. Esta capacidad queda enmarcada a los elementos motivadores o intrínsecos. Dicho de otra forma, la complacencia es la producción de elementos intrínsecos por otro lado la insatisfacción estaría establecida por factores extrínsecos, negativos para el individuo.

**Figura # 1: Hipótesis Bifactorial de Herzberg**

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

Si bien el estilo de elementos intrínsecos o extrínsecos que muestra su beneficio la investigación de esta anomalía psicosocial, es incondicional expresar que los primeros no pueden generar satisfacción. Los dos elementos con el contenido de producir complacencia y variantes en la medida están establecidos por las discrepancias personales. La visión de la imparcialidad formula que la complacencia laboral es generada por la similitud entre las aportaciones que realiza trabajador al empleo y el resultado, producto logrado. Asimismo, tiene en cuenta que la insatisfacción o satisfacción están establecidas por similitudes realizadas el trabajador con lo que contribuye, lo que le otorgan a cambio, aporten y perciben otros colaboradores en su ámbito de desempeño o área de trabajo. El modelo o enfoque de perspectivas, imaginan la complacencia en el trabajo es el fruto de las discrepancias apreciadas por el trabajador de lo que él considera conceder a su desempeño en el trabajo y bienes que obtienen por su trabajo. Tienen en cuenta que estas orientaciones se relacionan y brindan un enfoque holística e integral de la complacencia en

el trabajo como alteración psicosocial. De esta forma, se puede precisar que la satisfacción es el fruto de las discrepancias que hay entre lo que desea percibir el sujeto con lo que gastan él y sus colegas, y lo que él logra, relacionado con lo que perciben los colegas. Asimismo, las posturas que asume el individuo relacionado a estas diferencias cambian en áreas de si se trata de elementos extrínsecos o intrínsecos (Ardouin J, Bustos C. et al. 2010). La complacencia en el trabajo es a alteración multi dimensional; en el que intervienen las características personales de los individuos, caracterizándose por su desempeño laboral y de la compañía y de la sociedad en general. En la actualidad se identifica la dependencia de la satisfacción con variables como: la experiencia de trabajo, nivel ocupacional, nivel de conocimiento y la edad. Sin desechar la ascendencia de los elementos descritos líneas arriba, se coincide con Márquez M. quien tiene en cuenta que los elementos determinantes de esta alteración psicosocial son:

Reto del trabajo.

- Compañeros que ofrezcan apoyo.
- Relación entre personalidad y área de trabajo.
- Contextos favorables de trabajo.
- Método de premios justas.

Hipótesis sobre satisfacción laboral Koontz y Weihrich (2004) indican que la complacencia está relacionada al nivel que se aprecia una vez que se ha realizado una meta o deseo, dicho de otra forma la satisfacción es un consecuencia ya experimentada (Kootz, H, y Weihrich, H. 2008).

Hipótesis del ajuste en el trabajo. Esta hipótesis ha sido evaluada como una de las hipótesis más perfeccionadas sobre de valores y necesidades. Esta hipótesis está fijada en la interacción entre el ambiente y el individuo; en base a ello es la definición de correspondencia entre el ambiente y el individuo, en este situación el ambiente de trabajo, la continuidad de esta correspondencia es un desarrollo dinámico y continuo llamado por los investigadores ajuste en el trabajo. La satisfacción no proviene solo del nivel en que se copan las prioridades de los colaboradores, sino del nivel en que el ambiente laboral atiende, aparte de las prioridades, los valores de dichos colaboradores, indican que existen tres variables dependientes que son, la complacencia laboral del colaborador, los efectos de la satisfacción y el tiempo de trabajo. Las variables independientes, habilidades individuales y destrezas, habilidades y las destrezas solicitadas por una posición dada, la comunicación entre ambos tipos de habilidades y destrezas, las necesidades y los valores de los sujetos, y las asistencias ocupacionales (Maslow, A. 2006).

Hipótesis del grupo de referencia social. Está basado en que los trabajadores adoptan como área de informe para examinar su trabajo los valores y normas de un conjunto de informe y los elementos socio-económicas de la sociedad en que trabaja, son estas atribuciones en las que se desarrollan evaluaciones del trabajo que establece el nivel de complacencia.

Hipótesis de la discrepancia. Esta hipótesis fue parte del planteamiento, que la satisfacción del trabajo está relacionada con los valores del trabajo más resaltantes para los individuos que pueden ser logrados mediante las

necesidades y el propio trabajo. Los principios de un individuo están sistematizados en relación a su categoría, de forma que cada individuo tiene un grado de valores. Las emociones están establecidas como la manera con que se aprecia el logro o la desilusión de un valor otorgado. La complacencia en el trabajo se genera de la idea, que un lugar permite o cumple con los valores de trabajo fundamentales para el individuo, restringido al nivel en que los principios son adecuados con las necesidades del sujeto (Robbins, S. 2009).

Hipótesis de los eventos situacionales. ¿Por qué algunos colaboradores que están en puestos en la que las circunstancias del trabajo acostumbradas son correctas (condiciones de trabajo, oportunidades de promoción y Salario) muestran que tienen una complacencia de trabajo baja? ¿Por qué algunos trabajadores que se encuentran en áreas iguales en la misma o de distintas empresas con sueldos, oportunidades de condiciones o promoción de trabajo iguales tienen distintos grados de complacencia en el trabajo? y ¿Por qué varían los grados de complacencia laboral durante el periodo a pesar de que los elementos del trabajo siguen comparativamente fijos?

La hipótesis de los programas de situaciones sostiene que la complacencia laboral está establecida por dos elementos designados; elementos situacionales y eventos situacionales Rasgos situacionales, son los aspectos del trabajo que el individuo tiende a valorar antes de admitir el cargo, tales como el salario, las proporciones, la condición laboral, las normas de la empresa y la inspección, este informe es informada antes de hacerse cargo del puesto. Sucesos situacionales, son

etapas del trabajo que no están pre evaluadas, sino que suceden una vez que el colaborador se hace cargo del puesto, con frecuencia no son deseadas por él y pueden producir sorpresa al sujeto. Los elementos situacionales suelen ser cómodamente clasificadas, mientras que los hechos situacionales son determinados de cada acción. Esta hipótesis adopta que la satisfacción del trabajo resulta de las respuestas de las emociones frente a la situación en la que se halla el sujeto en su compañía (Mondy, W. 2005),

Maneras relacionadas con la satisfacción laboral de Davis y Newstrom.

Menciona que la satisfacción en laboral guarda relación con 3 factores en los colaboradores que son: La entrega al trabajo: Es el nivel en que los colaboradores se involucran con su trabajo, invierten energía y tiempo. Los colaboradores involucrados a sus funciones generan en la ética del trabajo, situaciones de desarrollo distintas y altas de la colaboración en tomar de decisiones. Por lo que, en escasa ocasiones llegan faltan o tarde, están con la disposición a laborar horas e pretenden generar un alto rendimiento. Responsabilidad organizacional: Es el nivel en que un trabajador se relaciona con la compañía y anhela continuar involucrarse de forma activa en ella, es una destreza del trabajador para mantenerse en la empresa a futuro. Es constante que manifieste su fe en la misión y las metas de la compañía, su disponibilidad a dar su esfuerzo a conseguirlo, y su deseo de seguir laborando en la compañía.

Ambiente de ánimo en el trabajo: se deben narrar en tiempo que va de negativo a positivo y de débil a fuerte e intensos. Si los trabajadores tienen



un periodo de ánimo muy efectivo hacia sus labores, es habitual que muestre entusiasmo, actividad, energía y actividad.

Es de vital importancia ya que de manera previsible genera mejor atención en la atención al cliente, menos ausentismo, eleva su comprensión y creatividad interpersonal (Newstrom, John W. (2007).

Los tres elementos del contexto de trabajo que perjudican la percepción del "debería ser" son:

- ✓ Las semejanzas sociales con otros trabajadores
- ✓ Las particularidades de los trabajadores anteriores
- ✓ Los equipos de referencia.

Los elementos del cargo que intervienen en la percepción de los contextos actuales del puesto son:

- ✓ Camaradería
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Funciones del puesto
- ✓ Oportunidades de surgimiento
- ✓ Retribución
- ✓ Estabilidad en el trabajo
- ✓ Supervisión

Asimismo, se puede determinar dos niveles o tipos de exámenes en lo que a satisfacción se refiere:

- **Satisfacción general:** instrumento promedio que puede percibir el colaborador ante las diferentes etapas de su labor.
- **Satisfacción por facetas:** valor menor o mayor de satisfacción ante situaciones específicas de su labor: beneficios, condición de trabajo,

reconocimiento, compañeros del trabajo, supervisión recibida, políticas de la compañía. La satisfacción en el trabajo se relaciona con el clima empresarial de la organización y al ejercicio laboral (Weinert, Ansfried. 1985).

Chiavenato (2007), satisfacción se refiere, de acuerdo al lexico **castellano**, a "confianza, tranquilidad de ánimo"; "cumplimiento de un deseo o gusto"; "reparación de un daño"; "respuesta a algo".

**En el cuadro de la dirección de recursos humanos**, la "satisfacción laboral" (SL) es definido de diversas formas. Concuerdan generosamente en la idea de imaginarla como una manifestación de afecto del colaborador ante distintas situaciones de su labor. Por lo que, esta acción estar limitada por las situaciones de su labor y los elementos de cada colaborador. Constantemente se encuentra la satisfacción en el trabajo con la moral de compromiso. Por lo que, este último es una definición más en conjunto que personal que involucra el colaborar con muchos individuos de un área un cierto nivel de emociones en el logro de una meta. Se asocian en algunas veces las definiciones de "calidad de vida laboral" y "satisfacción laboral". Por otro lado, se debe de tener en cuenta que la interrogante al colaborador por su complacencia alumbra sobre las interrogantes que él observa, pero no necesariamente los que soporta y de los que a veces ni se da cuenta por muy peligrosos que sean (Chiavenato, I. 2007).

## **Producción**

### **Jerarquía de la Producción**

La categoría de la producción para incrementar el bien nacional se reconoce ahora mundialmente. Ya no hay ninguna acción humana que no se favorezca de una mejor productividad. Es significativo porque gran parte del ingreso del estado bruto, o del PNB, se genera a través de la mejora de la calidad y la eficacia de la mano de obra, y no con el incremento de más capital y trabajo. En otra manera, el ingreso nacional, o el PNB, se incrementa con mayor rapidez que los elementos del insumo cuando la producción mejora. Por lo que, la mejora de la productividad genera incremento directo de los horizontes de vida cuando la repartición de los beneficios de la producción se realiza de acuerdo a la contribución. Actualmente, no sería equivocado precisar que la productividad es la única forma global significativa de un aumento económico, un adelanto social y un mejor horizonte de vida reales (Chiavenato, I. 2007).

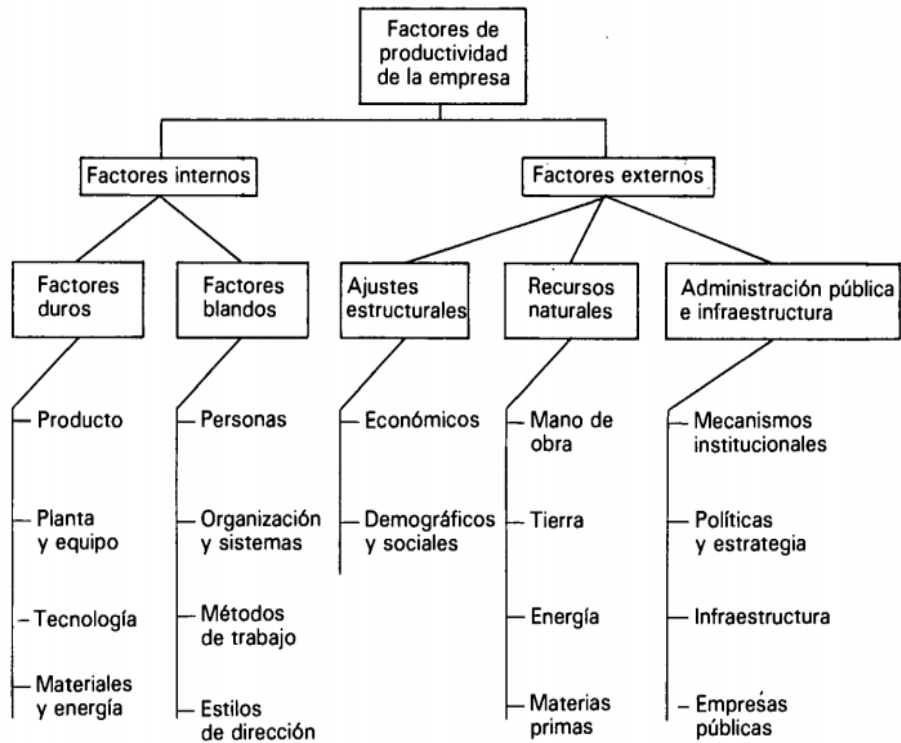
### **Elementos de la mejora de la productividad**

La mejora de la productividad no es solamente consiste en realizar las actividades mejor: es más fundamental realizar mejor las cosas correctas. Las etapas de producción es un método social complejo, progresivo y adaptable. Los tratos mutuos entre capital, trabajo y el medio ambiente social y organizativo son fundamentales en tanto estén coordinados y equilibradas en un grupo integrado. La mejora de la productividad radica en la forma en que se identifiquen y utilicen los elementos fundamentales del método de producción social (Chiavenato, I. 2007).

Con relación a esta forma, es conveniente realizar una diferencia entre tres conjuntos fundamentales de elementos de productividad, según como se involucren con:

- el lugar de trabajo;
- los capitales;
- el medio ambiente (Prokopenko J.. 1989).

Figura 1. Modelo integrado de factores de la productividad de una empresa



Hay dos clases principales de elementos de productividad

Los elementos a los lados los que no están controlados de la compañía establecida, y los factores internos los que se encuentran bajo su control. Para hacerse cargo de todos esos elementos son necesarios distintas métodos, personal técnico e instituciones.

Lo primero para optimizar la productividad es necesario reconocer las dificultades que se trazan en esos conjuntos de elementos. Las naciones deben optimizar el manejo público, organizar un excelente régimen del laboral, brindar excelente dirección a los capitales reales, optimizar la construcción social, la normas de montos, etc. Las empresas no pueden realizarlo por ellas mismas.

Los elementos del exterior tienen utilidad para una compañía porque el entendimiento de esos elementos puede encaminar a la adaptarse a algunas formas que variarían la conducta de una compañía y su producción a prolongado plazo.

Elementos que forman una fuente significativa de mejora de la productividad.

Ciertos elementos intrínsecos varían con mayor facilidad que otros, es importante separarlos dos conjuntos; blandos y duros, los elementos duros contienen la tecnología, los productos, la materia prima y el equipo, y que los elementos blandos tienen los métodos y procesos de organización, la fuerza de trabajo, las formas de dirección y las sistemáticas de laboral.

## **Elementos Duros**

### **Producto**

El coste de la utilización de la utilidad se puede mejorar las especificaciones y del diseño. La eliminación de las segmentaciones que separan el estudio, el comercio y la venta serán transformadas en un elemento significativo de la producción.

El elemento volumen en determinado contribuye una mejor noción de las capitales de escala mediante el incremento del volumen de producción. Finalmente, el elemento costo/beneficio se hacer mediante el incremento de los beneficios alcanzados con el mismo precio para el logro de un mismo beneficio.

### **Planta y equipo**

Estos factores realizan un rol central en todo esquema de mejora de la productividad mediante:

- Un buen a preservación
- El funcionamiento del equipo y la planta en situaciones óptimas.
- El incremento de la capacidad de la planta con la exclusión de los estrangulamientos y la adaptación de medidas correctivas.
- La disminución del tiempo detenido y el aumento del uso eficiente de las maquinarias y aforos de la planta disponibles.

La productividad del equipo y la planta se puede optimizar brindando cuidado al uso, la modernización, la antigüedad, el precio, la inversión, el equipo generado al interior, el mantenimiento y la ampliación de la capacidad.

### **Tecnología**

Se puede obtener un mayor incremento de servicios y bienes, un mejoramiento de la calidad, la incorporación de nuevos sistemas de comercio, etc., con el incremento de la tecnología y automatización de la información. La sistematización puede también mejorar el manejo de los materiales, los sistemas de comunicación, el almacenamiento y el control de calidad.

### **Energía y Material**

Como elementos fundamentales de la productividad de los materiales podemos indicar los siguientes:

- **Rendimiento del material:** producción de bienes de utilidad o de energía por dispositivo de material usado. Según la selección del material adecuado, su propiedad, el control de las etapas y el control de los bienes separados.
- Control y Uso de sobras y desechos.
- Mejora de los materiales mediante la producción inicial para mejorar su uso en el proceso primordial.
- Utilización de materiales de mejor calidad a menos coste.
- Cambio de las importaciones.
- Mejora de la lista de giro de las existencias para librar caudales relacionados a las existencias con la finalidad de utilizarlos en usos más fructíferos.
- Mejora de la administración de las existencias para prevenir que se conserven reservas en excesos
- Impulso de los orígenes de almacenamiento.

### **Elementos Blandos**

## **Personas**

Todos los colaboradores que laboran en una compañía tienen una obligación que realizar como empresario, gerente, ingenieros, trabajador e integrante de los sindicatos. Cada obligación tiene una doble dedicación, aspecto y eficacia. La dedicación es el régimen en que cada individuo se realiza sus obligaciones. Los individuos difieren no sólo en su cabida, sino también en su deseo para laborar. Es fundamental motiva y estimular y se debe tener presente los elementos siguientes:

- Se debe edificar un grupo de valores propicios al incremento de la producción, para generar cambios en la condición de los trabajadores, ingenieros, gerente y directores.
- Para optimizar la producción laboral se puede usar los juicios, sistemas y métodos esenciales; sueldos y salarios; educación y preparación; seguridad social (planes de salud y pensiones, planes de incentivos participación, recompensas o determinación, pactos colectivos, acciones relacionadas al trabajo, etc.).

## **Sistema y organización**

Los manuales de una correcta empresa, como el área de control, el encargo y la unidad de control, tienen por meta prever la especialidad y la segmentación de la labor y la conexión al interior de la compañía. Una compañía necesita marchar con eficacia y estar dirigida hacia metas y debe ser objeto de reparación, reparación y reorganización de tiempo en y lograr nuevas metas.

## **Sistemas de trabajo**



La mejora de los sistemas de los sistemas laboral conforma el área más adecuada para optimizar la productividad. Las metodologías vinculadas con los sistemas laboral tienen como fin conseguir que el desempeño normas sea más eficiente la mejora de la manera que se ejecuta, el desenvolvimiento individual que se realiza, las herramientas utilizadas, la utilización del área de trabajo, los materiales usados y las máquinas utilizadas.

### **La investigación del trabajo**

La formación profesional y la ingeniería son los principales elementos para optimizar el sistema laboral.

### **Estilos de dirección**

A la dirección se le atribuye 75.0% de los incrementos de la producción, ya que es garante de la utilización de manera eficiente de todos los bienes de control de la compañía. Las prácticas y los estilos de dirección contribuyen al diseño empresarial, las normas de los trabajadores, la representación del área de trabajo, el control operativo y la planificación, las normas de comparas y mantenimiento, los precios de utilidad, las herramientas de producción de presupuestos y las sistemáticas de inspección de los costos.

### **Factores externos**

Los elementos del exterior cabe indicar las normas gubernamentales y los dispositivos de la institución, el contexto político económico y social, el clima financiero, la disposición de recursos económicos, agua, energía, unidades de vehiculares, comunicaciones y materia prima. La gestión de la compañía ha de tener en consideración y tener estos elementos al

ejecutar y planificar las técnicas de productividad, teniendo en cuenta los lazos estatales, económicos, sociales, y organizacionales que hay en los clientes, los colaboradores, los directores de las compañías y los funcionarios públicos, los distintos conjuntos de influencia de la infraestructura organizativa, las instituciones.

Los arreglos de la estructura, las variaciones económicas, la competencia industrial, las variaciones sociales y, los recursos naturales, la tierra, la energía, mano de obra y la materia prima son algunos de los elementos que intervienen de una manera indirecta para cumplir con las grandes metas que tiene al interior de la compañía; aumentar la producción.

### **Productividad**

- realizar más con menos
- realizar más con lo mismo
- realizar lo mismo con menos

## **Índices de productividad**

$$\frac{\text{Produccion}}{\text{Recursos}}$$

### **Estudio del Trabajo**

Es el conjunto de técnicas de la simplificación del trabajo y de la medición del mismo por medio de los cuales se asegura el mejor aprovechamiento posible de los recursos humanos y materiales con que se lleva a cabo una tarea determinada.

Productividad actual + ingeniería de métodos = aumento en la productividad

(¿Qué?)

Estudio del trabajo (

¿Cómo?)

### **Objetivo de la Sencillez**

- Hacer más fácil el trabajo de enseñanza y aprendizaje.
- Reducir el grado de habilidad necesaria (para que mayor número de personas puedan hacer el trabajo, multifuncionalidad).
- Disminuir los desplazamientos (del operario, de la materia prima, de maquinaria).
- Reducir el tiempo de ejecución del trabajo.
- Aumentar la comodidad del obrero (ruido, vibraciones, ventilación, iluminación, mobiliario).

### **Objetivos de la Facilidad**

- Lograr el mínimo esfuerzo humano.
- Reducir la fatiga (visión, posición, etc.)

- Lograr que los trabajos sean lo más fácil de ejecutar.

#### **Objetivos de la Rapidez**

- Aumentar la eficiencia pero sin prisas.
- Realizar más producción en menos tiempo.
- Reducir la mano de obra innecesaria.

#### **Objetivos de la Seguridad**

- Reducir los peligros y las condiciones inseguras.
- Ordenar las áreas de trabajo.
- Eliminar prisas o precipitaciones (Agénor, P. R.; O. Canuto Y M. Jelenic. 2012).

### **1.3. Marco Conceptual**

**Capacitación** Es la formación de capacidades, el aprendizaje de competencias, nuevos conocimientos, actitudes, destrezas y habilidades que recibe el conductor o trabajador de la empresa, con lo que contribuirá al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de la empresa (Ardila Vera S. 2009).

**Capacitación Adecuada** Es el acceso a cursos de capacitación especializados que permiten elevar el conocimiento, habilidades y actitudes en las labores que desempeña el trabajador, generando el incremento de su productividad y el perfeccionamiento en su puesto de trabajo (Ardila Vera S. 2009).

**Cultura Empresarial** Es el conjunto de valores, principios, normas, conocimientos de los procesos productivos que identifica la forma de ser de una empresa y se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión, adaptación a los cambios y

requerimientos de orden exterior e interior, proporcionando un esquema valorativo que establece el sentido de un sistema de relaciones entre las organizaciones llamadas empresas y sus principales actores: propietarios, trabajadores, proveedores y consumidores (Ardila Vera S. 2009)..

**Eficacia.** “Es la capacidad de saber determinar y alcanzar acertadamente los objetivos, en el tiempo previamente establecido”.

**Efectividad** Capacidad de ser eficiente y eficaz en el logro de las metas u objetivos propuestos (Ardila Vera S. 2009).

**Eficiencia.** “Es la capacidad de lograr los objetivos, con la menor cantidad de recursos posibles” (Ardila Vera S. 2009).

**Personal Ocupado** Es el número promedio de trabajadores permanentes o eventuales que durante el período de referencia se encontraban ejerciendo una labor remunerada o no, para la empresa. Se incluye a trabajadores en uso de licencias cortas, vacaciones y en huelga, al personal de otras empresas, cooperativas, y personal no remunerado. Se excluye el personal en uso de licencias indefinidas, pensionistas y a los trabajadores que laboran en sus domicilios (Ardila Vera S. 2009).

**Productividad:** Es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales (Ardila Vera S. 2009).

**Satisfacción laboral:** Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo;

entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Ardila Vera S. 2009).

**Sector de Trabajo** Es la conformación de áreas de trabajo asignada a un Jefe de Equipo (Ardila Vera S. 2009).

**Tecnología** Es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio y satisfacen las necesidades de las personas (Ardila Vera S. 2009).

## CAPITULO II

### 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Situación problemática

El problema de la satisfacción laboral actualmente existe en todas las instituciones en especial las del Estado (SUNARP); se caracteriza por la falta de motivación e incentivo al personal; se conjetura que sus causas más importantes son el comportamiento; manera de trabajar y manera de relacionarse del personal; por lo que, en este proyecto, se trata de establecer si existe relación significativa o no entre el problema y las causas planteadas

#### 2.2. Formulación del problema

##### 2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016?

##### 2.2.2. Problemas específicos

**P.E. 1:** ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia con el comportamiento del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica a, 2016?

**P.E. 2:** ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal en la

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016?

**P.E. 3:** ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de relacionarse del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016?

## **2.3. Justificación e importancia de la investigación**

### **2.3.1. Justificación de la investigación**

La presente investigación se enfocó en estudiar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016. Así, el presente trabajo permito mostrar cual es el clima laboral que se vive en la institución, y profundizar los conocimientos teóricos sobre su influencia en la pro actividad, además de ofrecer una mirada integral de cuales el clima laboral en la SUNARP.

### **2.3.2. Importancia de la investigación**

El presente estudio tiene como propósito, identificar la relación que se da entre la satisfacción laboral y la productividad (comportamiento del personal, manera de trabajar y manera de relacionarse) del personal que trabaja en la (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica; para poder así medir el grado de satisfacción o insatisfacción que se genera, lo que permitirá saber cuáles son los problemas, para poder plantear acciones orientadas a mejorar la satisfacción laboral y a la vez promover acciones favorables que mejoren los procesos y el



trabajo en equipo para mejorar la atención de calidad que se brinda al usuario.

## **2.4. Objetivos de la investigación**

### **2.4.1. Objetivo general**

Establecer la relación de la satisfacción laboral con la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016

### **2.4.2. Objetivos específicos**

**O.E.1:** Establecer la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016

**O.E.2:** Establecer la relación de la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016

**O.E.3:** Establecer la relación de la satisfacción laboral con la manera de relacionarse del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016

## **2.5. Hipótesis de la investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

**H.E.1:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia con el comportamiento del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016.

**H.E.2:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016.

**H.E.3:** Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de relacionarse del personal en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016.

## **2.6. Variables de la investigación**

### **2.6.1. Identificación de variables**

#### **Variable Independiente**

Satisfacción laboral

#### **Variables Dependientes**

Productividad

## 2.6.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Índices
<b>Variable Independiente</b>  Satisfacción laboral	Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo	Actitudes de las personas	Comportamiento  Manera de trabajar  Manera de relacionarse	Satisfacción con los superiores Satisfacción con entorno físico Satisfacción con participación en decisiones Satisfacción con el trabajo Satisfacción con el reconocimiento
<b>Variable dependiente</b>  Productividad	Es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.	Nivel de productividad	Sistemas de trabajo  Calidad  Producción	Comunicación interna Reconocimiento Relaciones Interpersonales Toma de decisiones Entorno físico Compromiso Adaptación al cambio

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Por su propósito será una investigación de tipo aplicado (Bernal C . 2010)

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

Por su nivel de explicación, será una investigación de tipo descriptivo, por su naturaleza es una investigación cuantitativa - cualitativa. Primero se describen los hechos en números y luego se explican sus aspectos cualitativos

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

El diseño que se empleara será el No Experimental, porque no se pretende modificar la variable de estudio (Kerlinger F. 2002).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población es el conjunto de unidades o elementos; claramente definidos para el cual se calculan las estimaciones o se busca información. Estará compuesta por los 147 trabajadores administrativos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica.

### 3.2.2. Muestra

Para ubicar el tamaño de la muestra de la investigación se aplica la fórmula de proporciones para poblaciones finitas tal como se detalla a continuación (Mason R, Lind, D & Marchal, W. 2000):

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 pq}$$

#### Leyenda

n = Tamaño de la muestra

N = Población (147)

z = Grado de confiabilidad (1.96)

E = Error (Margen de Error) 0.5% (0.05)

p = Número de éxitos (0.5)

q = Número de fracasos (0.5)

$$n = \frac{(1.96)^2 0.5 * 0.5 * 147}{(0.05)^2 (147 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 106.52$$

La muestra queda constituida por 107 trabajadores administrativos de la SUNARP de la Zona Registral N° XI – Sede Ica.

En el muestreo: se aplicó el muestreo probabilístico al azar donde todos los que constituyeron la muestra tuvieron las mismas oportunidades de ser elegidos.

## **CAPITULO IV**

### **4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

#### **4.1. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas son procedimientos operativos o mecanismos que permiten recoger la información necesaria de la muestra. En la presente investigación se aplicó la encuesta que es una técnica de investigación social que consiste en obtener información de las personas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica

#### **4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos: son los medios materiales a través de la cual se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. En la presente investigación se aplicó a el cuestionario, según Hernández Sampieri (2006) es un documento que recoge en forma organizada información sobre los indicadores de las variables implicadas en el objetivo estudio. Es el guion orientativo a partir del cual se diseñara el cuestionario. Consistió en el conjunto de preguntas, preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en la investigación así como para el desarrollo de sus objetivos; cabe considerar que se aplicó un cuestionario con 15 preguntas

### **4.3. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados**

En el procesamiento de datos se utilizó el software Microsoft Office Excel 2010; luego se aplicó las pruebas de significación estadística de acuerdo al tipo de variable analizada y se generaran tablas de datos de doble entrada y gráficos estadísticos, las que se transportaran al software Microsoft Office Word 2010 para su interpretación y elaboración definitiva.

a) Una vez obtenidos los datos se procedió a su análisis de acuerdo a los siguientes pasos:

- ✓ Codificación.- Se le genero códigos para cada uno de los sujetos muestrales y para cada una de las alternativas del instrumento de investigación.
- ✓ Calificación. - Consistió en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la Operacionalización de la variable a los instrumentos de investigación.
- ✓ Tabulación de datos. - En este proceso se elaboró una base de datos donde se establecerán los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se le aplicara estadígrafos que permitieran conocer las características de la distribución de los datos.
- ✓ Interpretación de los resultados. - En esta etapa una vez tabulados los datos se presentan en tablas y gráficos, luego serán interpretados en función de las variables:



## CAPITULO V

### 5. CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

#### 5.1. Formulación de la hipótesis estadística

##### 5.1.1. Hipótesis Nula

No existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016.

##### 5.1.2. Hipótesis Alternativa

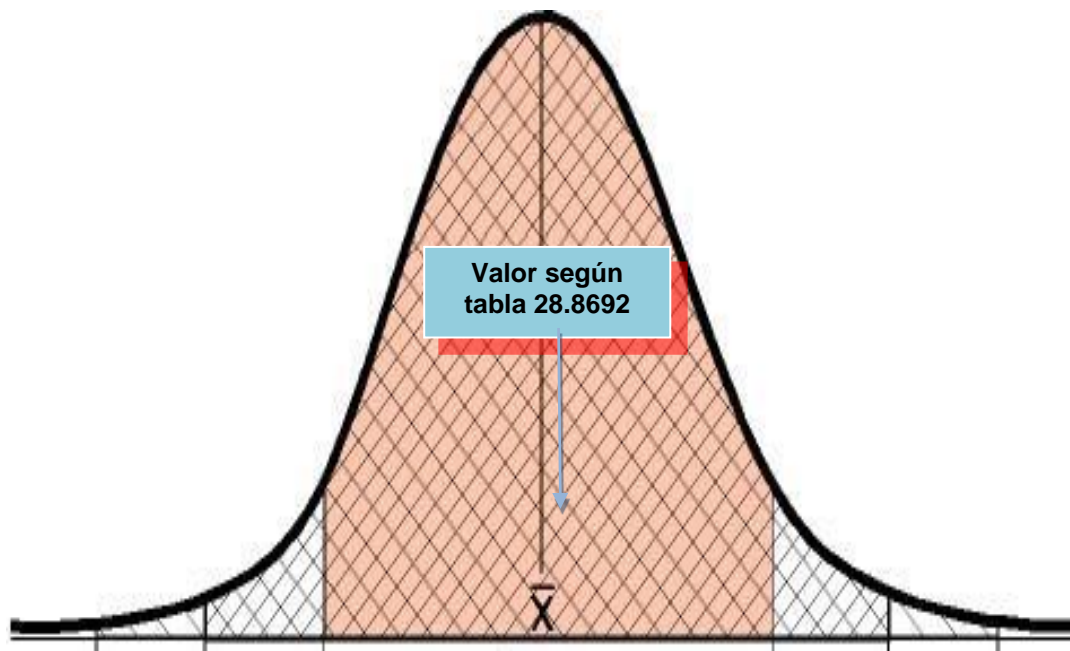
Si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016

Para realizar la prueba de hipótesis, se ha fijado un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  luego utilizando la fórmula estadística

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$
 del Chi-Cuadrado; en donde  $f_o$  = es el valor observado

y  $f_e$  = es el valor esperado que en nuestro caso es de 107.00, así mismo, asumiendo los siguientes grados de libertad de **(f-1) (C-1) = (10-1) (3-1)= 18**, con  $\alpha = 0.05$  obteniendo el valor de 28.8692 según la tabla del Chi Cuadrado.

## Región de aceptación



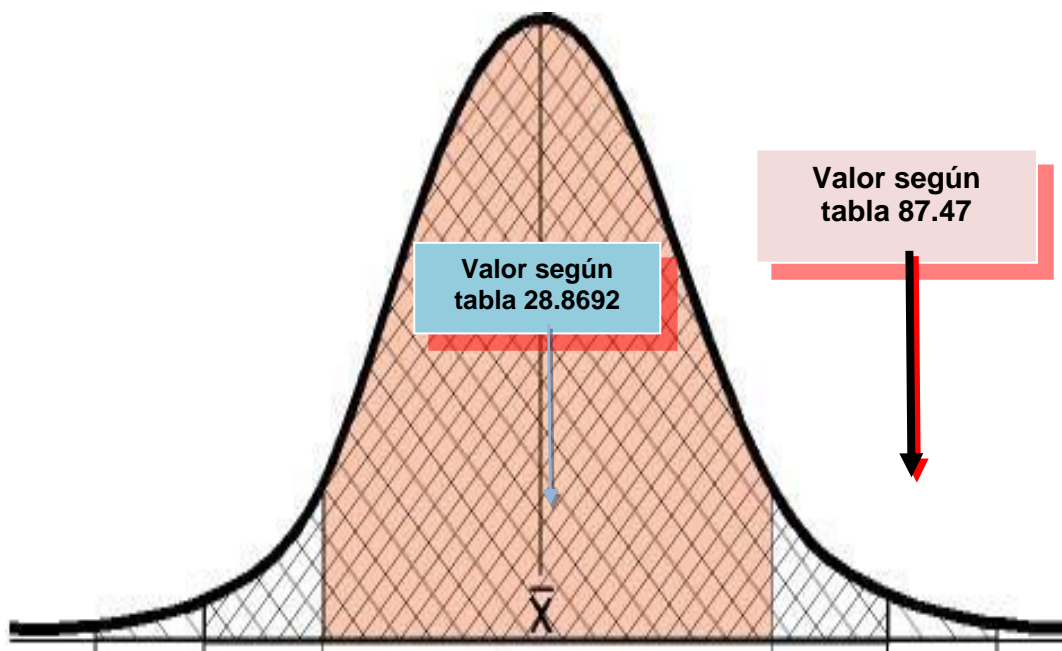
En la gráfica se aprecia el valor de la región de aceptación que es **28.8692** de acuerdo a la tabla del Chi-Cuadrado.

## APLICANDO CHI CUADRADO A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS

Preguntas	Respuestas									TOTAL
	1			2			3			
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	
1	87	85.70	0.02	18	17.30	0.03	2	4.00	1.00	107
2	95	85.70	1.01	11	17.30	2.29	1	4.00	2.25	107
3	65	85.70	5.00	37	17.30	22.43	5	4.00	0.25	107
4	91	85.70	0.33	13	17.30	1.07	3	4.00	0.25	107
5	97	85.70	1.49	8	17.30	5.00	2	4.00	1.00	107
6	93	85.70	0.62	11	17.30	2.29	3	4.00	0.25	107
7	83	85.70	0.09	19	17.30	0.17	5	4.00	0.25	107
8	101	85.70	2.73	4	17.30	10.22	2	4.00	1.00	107
9	77	85.70	0.88	21	17.30	0.79	9	4.00	6.25	107
10	68	85.70	3.66	31	17.30	10.85	8	4.00	4.00	107
<b>TOTAL</b>	<b>857</b>		<b>15.82</b>	<b>173</b>		<b>55.15</b>	<b>40</b>		<b>16.50</b>	<b>1070</b>

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 87.47$$

## Región de rechazo



En la gráfica se aprecia el valor de la región de rechazo obtenida es de 87.47.

### 5.2. Toma de decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado  $X^2 = 87.47$  es mayor que el de la tabla = **28.8692**. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que si existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016

## CAPITULO VI

### 6. PRESENTACION, INTERPRETACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. Presentación e interpretación de resultados

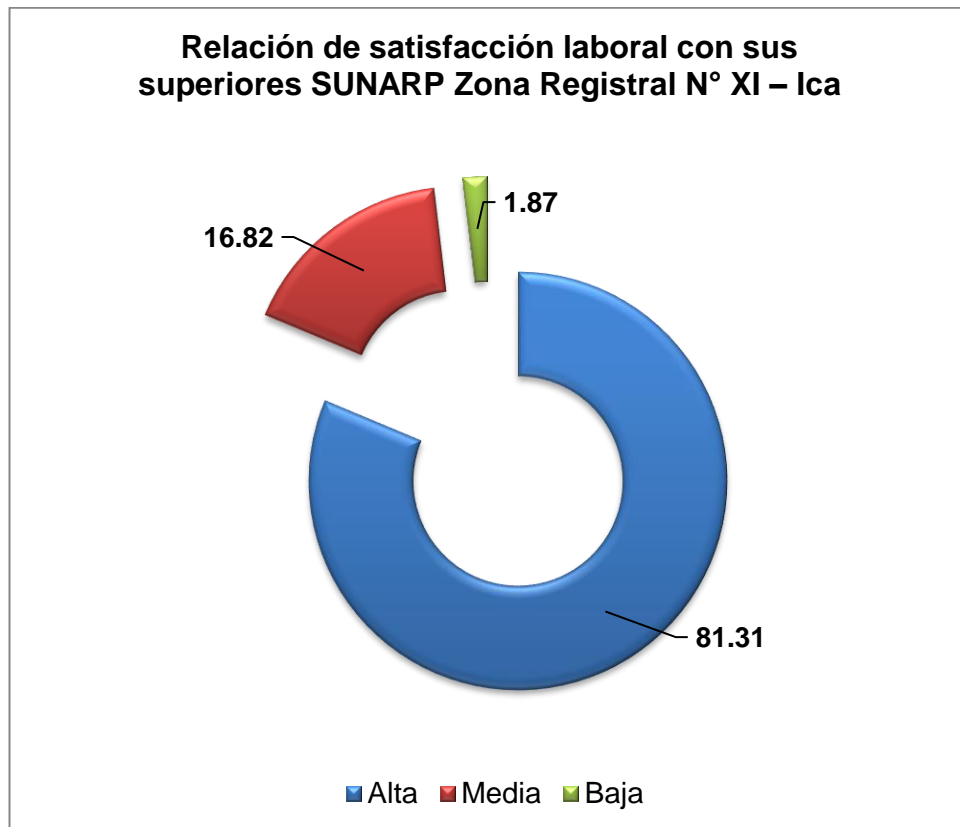
Tabla 1

En su desempeño diario hay una relación de satisfacción laboral con sus superiores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica.

Rpta	fo	%
<b>Alta</b>	87	81.31
<b>Media</b>	18	16.82
<b>Baja</b>	2	1.87
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** en la tabla 1, se aprecian los resultados sobre la satisfacción laboral con sus superiores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 87 respondieron que la relación es alta, 18 media y 2 baja.

GRÁFICA 1



**Interpretación:** la gráfica 1, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados sobre la satisfacción laboral con sus superiores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 81.21% respondieron que la relación es alta, el 16.82% la relación es media y el 1.87% baja.

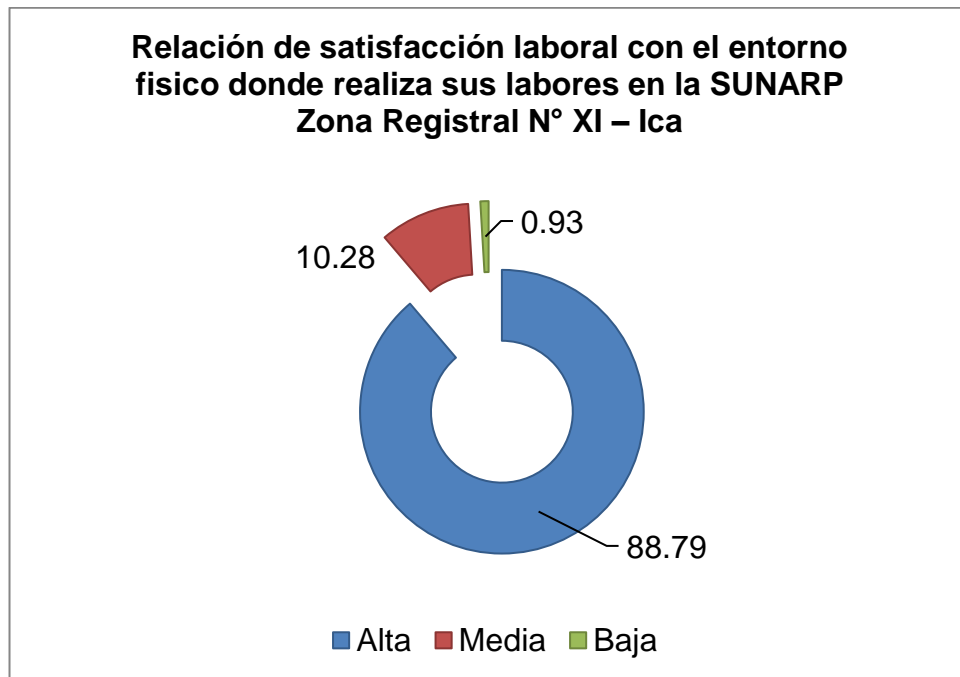
Tabla 2

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el entorno físico donde realiza sus labores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	95	88.79
<b>Media</b>	11	10.28
<b>Baja</b>	1	0.93
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** en la tabla 2, se aprecian los resultados sobre su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el entorno físico donde realiza sus labores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 95 respondieron que la relación es alta, 11 media y 1 baja.

GRÁFICA 2



**Interpretación:** la gráfica 2, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el entorno físico donde realiza sus labores en la (SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 88.79% respondieron que la relación es alta, el 10.28% la relación es media y el 0.93% baja



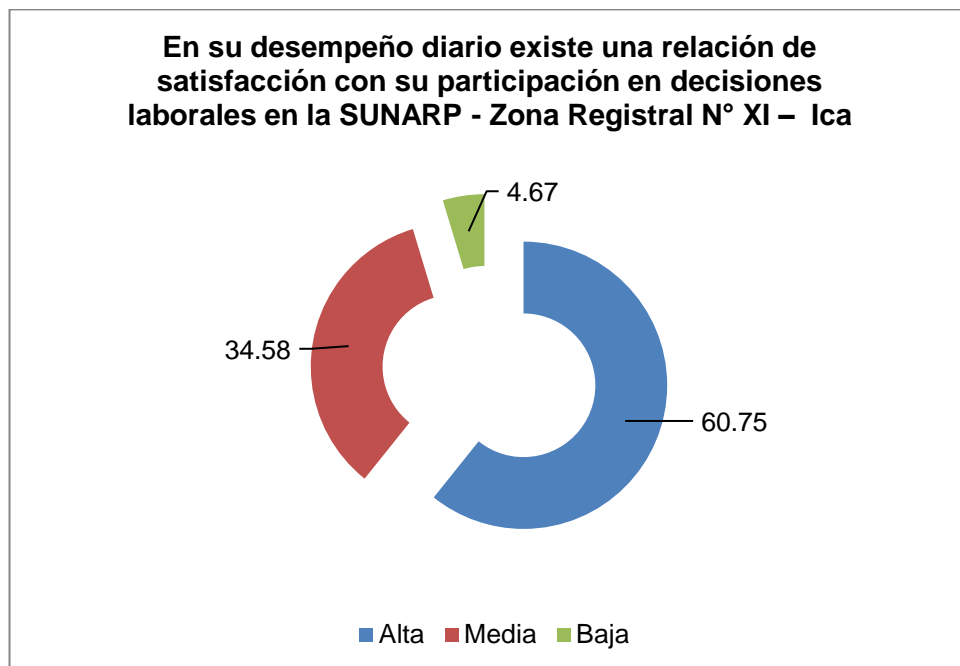
Tabla 3

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con su participación en decisiones laborales en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	65	60.75
<b>Media</b>	37	34.58
<b>Baja</b>	5	4.67
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 3, se aprecia los resultados sobre su desempeño diario existe una relación de satisfacción con su participación en decisiones laborales en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 65 respondieron que la relación es alta, 37 media y 5 baja.

**GRAFICA 3**



**Interpretación:** la gráfica 3, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con su participación en decisiones laborales en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 60.75% respondieron que la relación es alta, el 34.58% la relación es media y el 4.67% baja

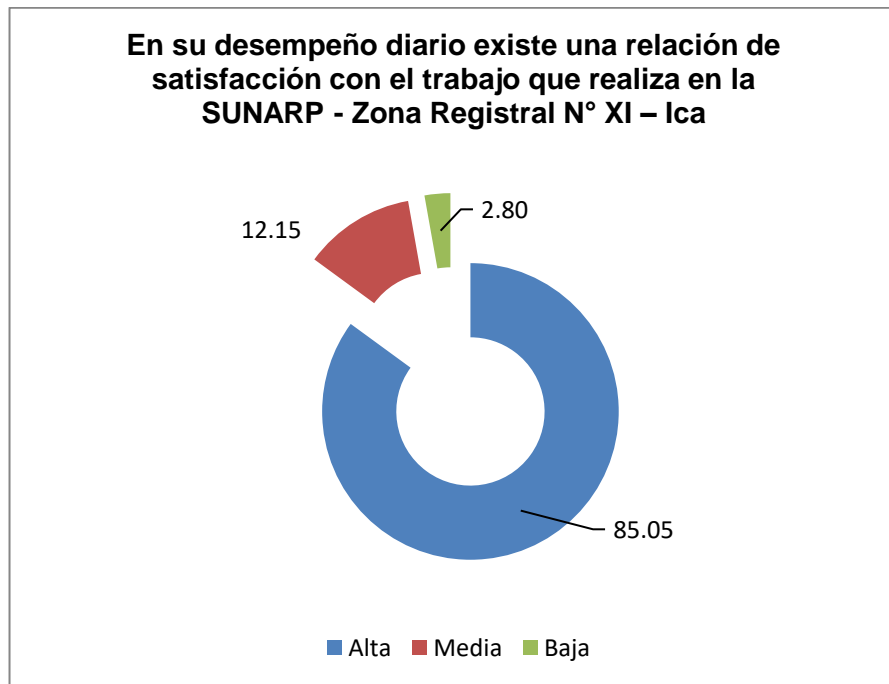
Tabla 4

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el trabajo que realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	91	85.05
<b>Media</b>	13	12.15
<b>Baja</b>	3	2.80
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 4, se aprecia los resultados sobre su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el trabajo que realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 91 respondieron que la relación es alta, 13 media y 3 baja.

GRAFICA 4



**Interpretación:** la gráfica 4, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el trabajo que realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 85.05% respondieron que la relación es alta, el 12.15% la relación es media y el 2.80% baja

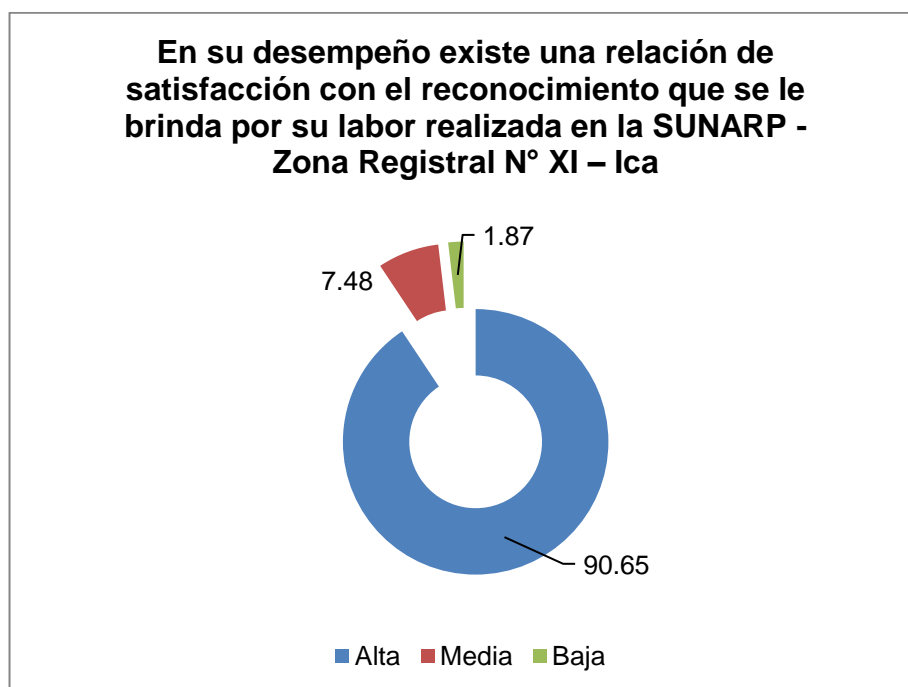
Tabla 5

En su desempeño existe una relación de satisfacción con el reconocimiento que se le brinda por su labor realizada en la SUNARP Zona Registral N° XI - Ica

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	97	90.65
<b>Media</b>	8	7.48
<b>Baja</b>	2	1.87
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 5, se aprecian los resultados sobre En su desempeño existe una relación de satisfacción con el reconocimiento que se le brinda por su labor realizada en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica, donde 97 respondieron que la relación es alta, 8 media y 2 baja.

GRÁFICA 5



**Interpretación:** la gráfica 5, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño existe una relación de satisfacción con el reconocimiento que se le brinda por su labor realizada en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 90.65% respondieron que la relación es alta, el 7.48% la relación es media y el 1.87% baja

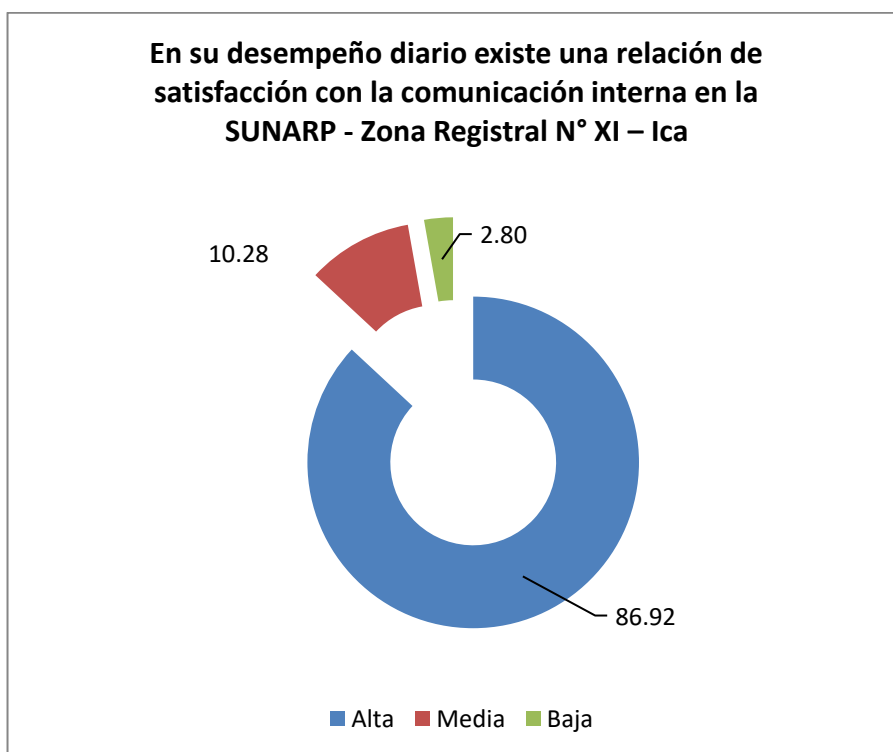
Tabla 6

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la comunicación interna en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica.

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	93	86.92
<b>Media</b>	11	10.28
<b>Baja</b>	3	2.80
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 6, se aprecian los resultados su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la comunicación interna en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 93 respondieron que la relación es alta, 11 media y 3 baja.

GRÁFICA 6



**Interpretación:** la gráfica 6, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la comunicación interna en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 86.92% respondieron que la relación es alta, el 10.28% la relación es media y el 2.80% baja.



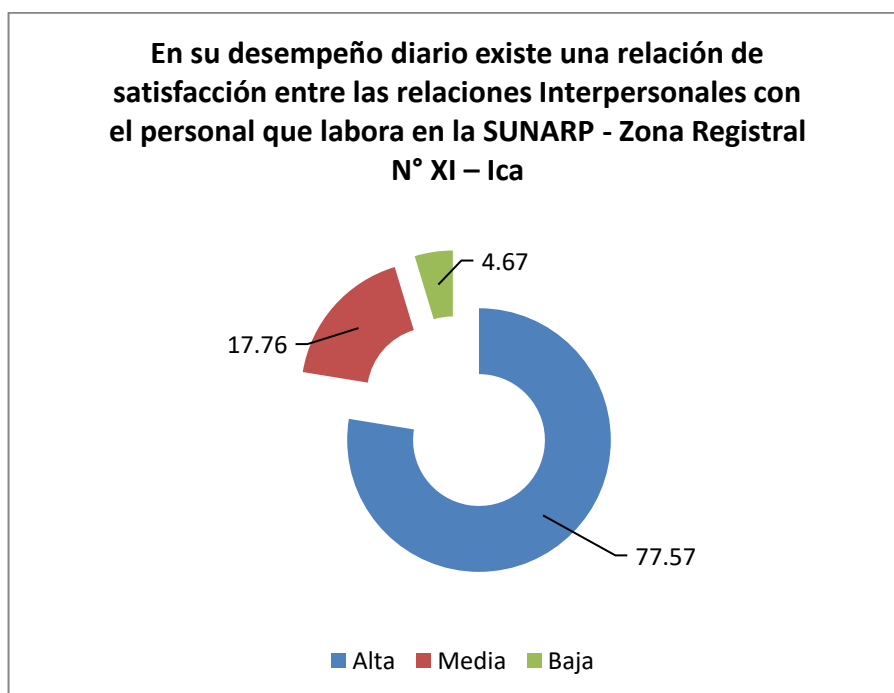
Tabla 7

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre las relaciones Interpersonales con el personal que labora en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	83	77.57
<b>Media</b>	19	17.76
<b>Baja</b>	5	4.67
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 7, se aprecian los resultados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre las relaciones Interpersonales con el personal que labora en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 83 respondieron que la relación es alta, 19 media y 5 baja.

GRÁFICA 7



**Interpretación:** la gráfica 7, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre las relaciones Interpersonales con el personal que labora en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 77.57% respondieron que la relación es alta, el 17.76% la relación es media y el 4.67% baja.

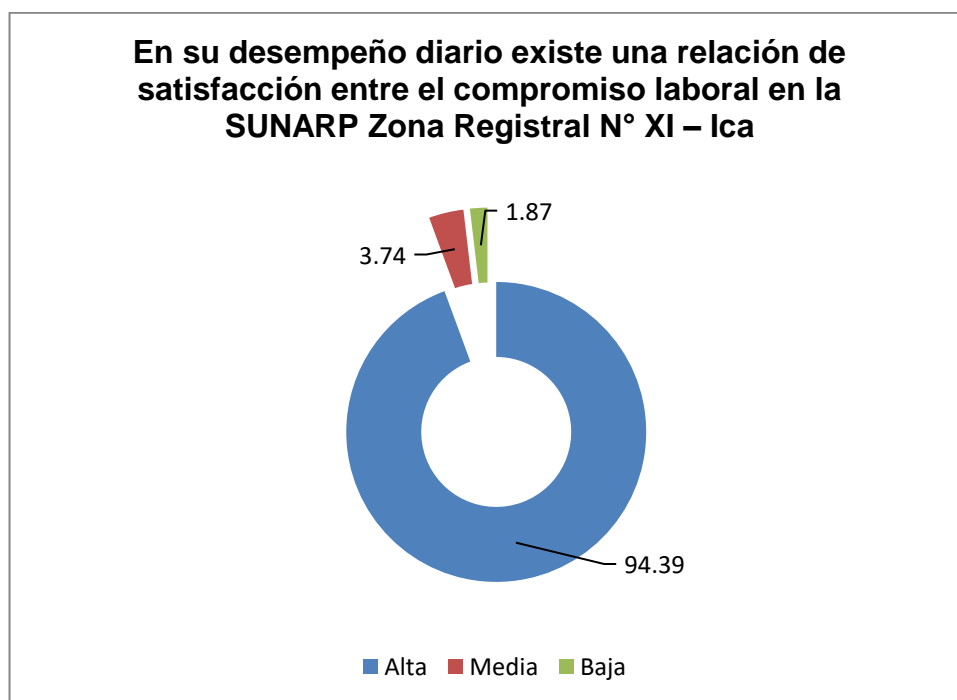
Tabla 8

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre el compromiso laboral en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica.

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
Alta	101	94.39
Media	4	3.74
Baja	2	1.87
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 8, se aprecian los resultados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre el compromiso laboral en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 101 respondieron que la relación es alta, 4 media y 2 baja.

GRÁFICA 8



**Interpretación:** la gráfica 8, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre el compromiso laboral en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica, donde el 64.39% respondieron que la relación es alta, el 3.74% la relación es media y el 1.87% baja.

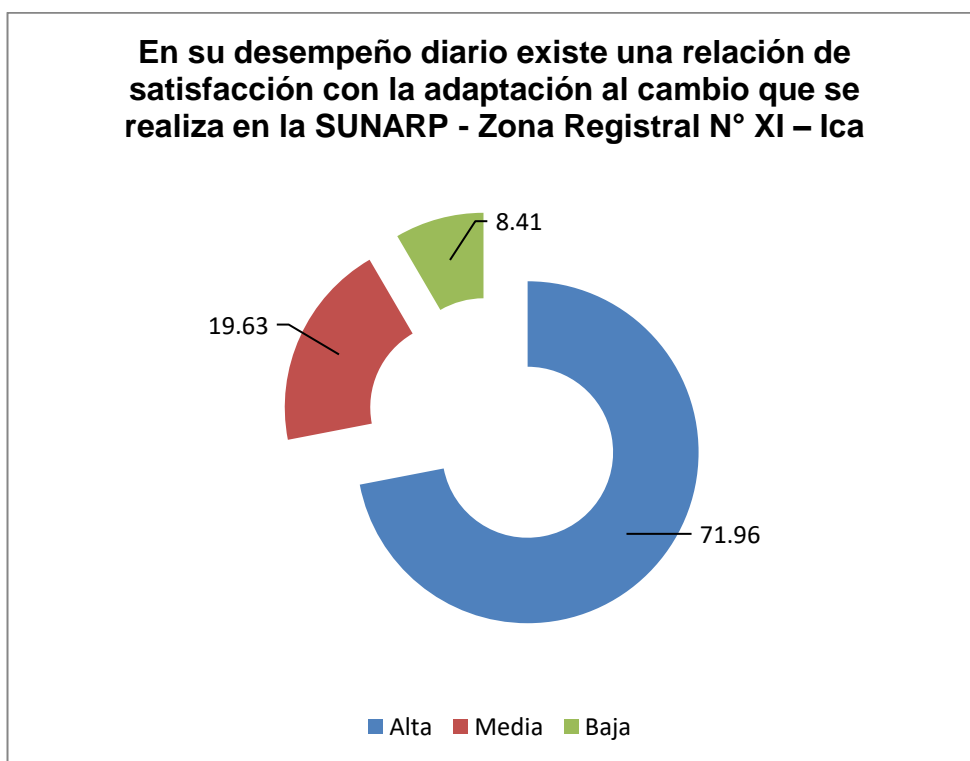
Tabla 9

En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la adaptación al cambio que se realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica.

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	77	71.96
<b>Media</b>	21	19.63
<b>Baja</b>	9	8.41
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** la tabla 9, se aprecian los resultados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la adaptación al cambio que se realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 77 respondieron que la relación es alta, 20 media y 9 baja.

GRÁFICA 9



**Interpretación:** la gráfica 9, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la adaptación al cambio que se realiza en la (SUNARP) Zona Registral N° XI –Ica, donde el 71.96% respondieron que la relación es alta, el 19.53% la relación es media y el 8.41% baja.

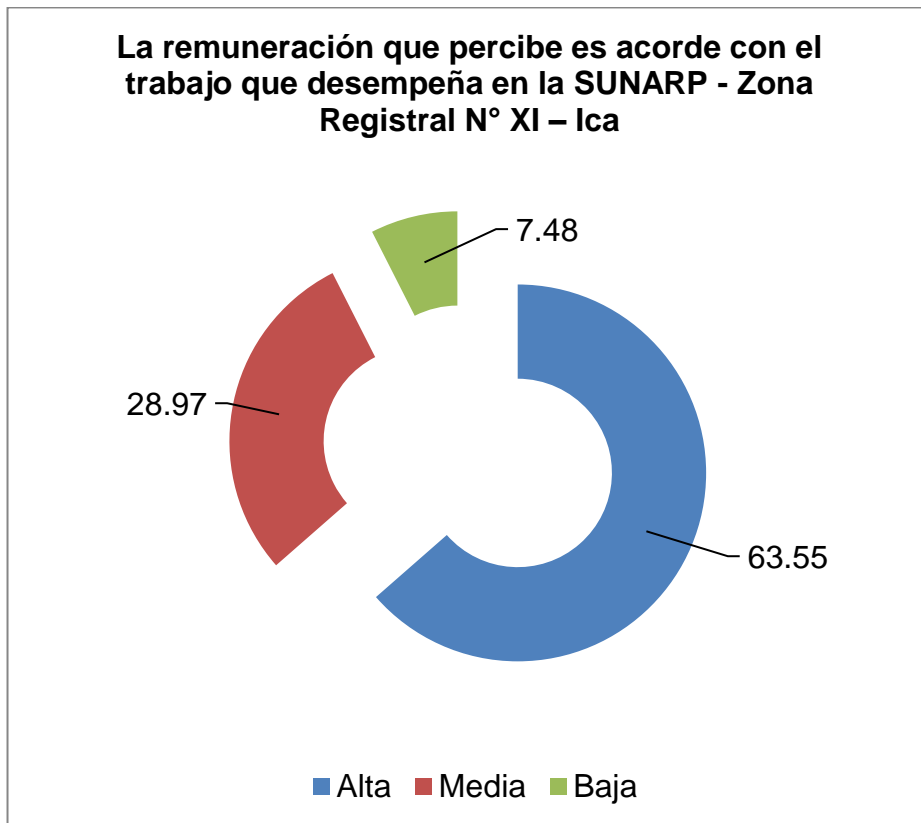
Tabla 10

La remuneración que percibe es acorde con el trabajo que desempeña en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica

<b>Rpta</b>	<b>fo</b>	<b>%</b>
<b>Alta</b>	68	63.55
<b>Media</b>	31	28.97
<b>Baja</b>	8	7.48
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00</b>

**Presentación:** en la tabla 9, se aprecian los resultados sobre la remuneración que percibe es acorde con el trabajo que desempeña en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde 68 respondieron que la relación es alta, 31 media y 8 baja.

GRÁFICA 10



**Interpretación:** en el gráfico 10, se aprecian los resultados del 100% de los encuestados en la remuneración que percibe es acorde con el trabajo que desempeña en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 63.55% respondieron que la relación es alta, el 28.97% la relación es media y el 7.48% baja.



## **6.2. Discusión de resultados**

Esta investigación tuvo como propósito Establecer la relación de la satisfacción laboral con la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica, 2016.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que la satisfacción laboral con sus jefes inmediatos en la SUNARP Zona Registral N° XI – Sede Ica, donde el 81.21% respondieron que la relación es alta, el 16.82% la relación es media y el 1.87% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el entorno físico donde realiza sus labores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 88.79% respondieron que la relación es alta, el 10.28% la relación es media y el 0.93% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con su participación en decisiones laborales en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 60.75% respondieron que la relación es alta, el 34.58% la relación es media y el 4.67% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el trabajo que realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 85.05% respondieron que la relación es alta, el 12.15% la relación es media y el 2.80% baja; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la comunicación interna en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 86.92% respondieron que la relación es alta, el 10.28% la relación es media y el 2.80% baja;; en su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la adaptación al cambio que se realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 71.96% respondieron que la relación es alta, el 19.53% la relación es media y

el 8.41% baja; la remuneración que percibe es acorde con el trabajo que desempeña en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, donde el 63.55% respondieron que la relación es alta, el 28.97% la relación es media y el 7.48% baja.

## CONCLUSIONES

1. Del análisis de los resultados concluimos que la relación de la satisfacción laboral es significativa con la productividad con un 64.39% en la SUNARP Zona Registral N° XI – Sede Ica, 2016.
2. A la luz de los resultados se puede establecer que la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento del personal es significativa con un 85.05%, en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016.
3. La relación de la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal es alta con un 90.65% de acuerdo a los resultados obtenidos, en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica, 2016
4. Se concluye que la relación de la satisfacción laboral con la manera de relacionarse del personal es alta con 77.57% en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica, 2016

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar la medición del clima laboral periódicamente a través de la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, para generar puntos de comparación, para identificar puntos críticos de mejora.
2. La SUNARP Zona Registral N° XI – Ica debe de desarrollar un programa de capacitación de acuerdo a las exigencias del trabajo que realizan los trabajadores para elevar los niveles de productividad.
3. Implementar una gestión proactiva para potencializar las competencias de los trabajadores de la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica.
4. Se debe mantener y mejorar los resultados positivos que se vive en el ambiente laboral de la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica. La institución debe continuar con la mejora permanente en lo que respecta a la gestión del clima laboral.

## FUENTES DE INFORMACION

Agénor, P. R.; O. Canuto Y M. Jelenic 2012 'Avoiding Middle-Income Growth Traps". Economic Premise, Poverty Reduction and Economic Management Network (PREM) 98, 1-7.

Alva Zapata José Luis, Juárez Morales Junior Alexander. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. <sup>1</sup> Saucedo Gabriel, Karito Maxwell; Peña Mondragón, Wislith Elizabeth. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015.

Ardila Vera S Diccionario de Términos Administrativos Administración de Documentos Técnico en Análisis y Producción de la Información Administrativa. SENA 2009.

Ardouin J, Bustos C, Gayó R y Jarpa M. Motivación y satisfacción laboral. 2010; 2(1):15-9.

Bernal C. Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Colombia, 2010.

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos, (8ª. Edición) México, McGraw-Hill.

Fuentes Navarro Silvia María. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos

humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.  
2012

Godoy Pereyra Yrma Rosa. La cultura organizacional y la calidad de vida  
laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional  
"San Luis Gonzaga" de Ica.

Kerlinger F. Investigación del comportamiento: Método de Investigación en  
ciencias sociales. Edit. McGraw-Hill. 4ta edición. México, D.F. 2002.

Kootz, H, y Wehrich, H. (2008) "Administración" (13ª. edición.) México:  
McGraw-Hill.

Maslow, A. (2006) "Motivación y personalidad". (4ª. edición) España: Díaz  
de Santos, S.A.

Mason R, Lind, D Y Marchal, W. (2000). Estadística para Administración y  
Economía. (Décima Edición). México: Alfaomega.

Meléndez Narváez Raúl Ramiro. Relación entre el clima laboral y el  
desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa  
financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014<sup>1</sup>  
Fuentes Navarro Silvia María. Satisfacción laboral y su influencia en  
la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos  
humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango.  
2012.

Mondy, W. (2005), Administración de recursos humanos, (9ª edición),  
México, Pearson Educación.

Newstrom, John W. (2007). Comportamiento humano en el trabajo. (12<sup>a</sup> Ed.). México: Mc Graw Hill-Interamericana.

Prokopenko J. La gestión de la productividad. Primera edición 1989:9-22.

Robbins, S. (2009) Administración (2da. edición), México, Pearson

Saucedo Gabriel, Karito Maxwell; Peña Mondragón, Wislith Elizabeth.  
Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015.

SUNARP Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. 2014.

Weinert, Ansfried. "Manual de psicología de la organización": La conducta humana en las organizaciones. Herder, Barcelona 1985. Pág. 297-298.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA  
ESCUELA DE POSGRADO

La encuesta tiene como finalidad recabar información para el desarrollo de la investigación titulada “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS (SUNARP) ZONA REGISTRAL N° XI – SEDE ICA, 2016”, dicha información solo será utilizada para este fin.

Lea con detenimiento cada pregunta y marque con (X) la respuesta que considere correcta

Gracias por su participación.

1. ¿En su desempeño diario hay una relación de satisfacción laboral con sus superiores en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?
  - a) Alta
  - b) Media
  - c) Baja
  
2. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el entorno físico donde realiza sus labores en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica?
  - a) Alta
  - b) Media
  - c) Baja



3. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con su participación en decisiones laborales en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?
  - a) Alta
  - b) Media
  - c) Baja
4. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con el trabajo que realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?
  - a) Alta
  - b) Media
  - c) Baja
5. ¿En su desempeño existe una relación de satisfacción con el reconocimiento que se le brinda por su labor realizada en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?
  - a) Alta
  - b) Media
  - c) Baja
6. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la comunicación interna en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?
  - a) Alta
  - b) Media
  - c) Baja
7. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre las relaciones Interpersonales con el personal que labora en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja

8. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción entre el compromiso laboral en la SUNARP Zona Registral N° XI –Ica?

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja

9. ¿En su desempeño diario existe una relación de satisfacción con la adaptación al cambio que se realiza en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica?

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja

10. ¿La remuneración que percibe es acorde con el trabajo que desempeña?

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja

Observación:.....

.....

.....Fecha: ...../...../.....

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> P.E. 1: ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia con el comportamiento del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016? P.E. 2: ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016? P.E. 3: ¿Cuál es la relación que se da entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de relacionarse del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación de la satisfacción laboral con la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> O.E.1: Establecer la relación de la satisfacción laboral con el comportamiento del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016 O.E.2: Establecer la relación de la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016 O.E.3: Establecer la relación de la satisfacción laboral con la manera de relacionarse del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H.E.1: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia con el comportamiento del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016. H.E.2: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de trabajar del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016. H.E.3: Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y su influencia con la manera de relacionarse del personal en la SUNARP Zona Registral N° XI – Ica, 2016.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensión:</b> Actitudes de las personas</p> <p><b>Variable dependiente</b> Productividad</p> <p><b>Dimensión:</b> Nivel de productividad</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicado</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> No experimental</p>

### Anexo 3: Organigrama SUNARP

