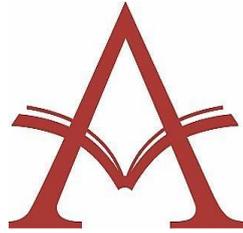


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Motivación Laboral y Productividad del Personal del Módulo
Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur,
2020

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

ERIKA MELINA VALENTIN PIZARRO

ASESOR:

Mg. Oscar Funchs Ángeles

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE 2020

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal informar sobre la relación entre la motivación laboral y la productividad del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020.

La motivación laboral dentro de una entidad es fundamental, ya que, al mantener a los empleados motivados, manteniendo un clima laboral favorable y con los recursos que necesitan a la mano, de alguna u otra forma favorecerá a la empresa para lograr sus objetivos definidos en un determinado periodo. Se realizó el trabajo de investigación de manera descriptiva observacional a los colaboradores del centro laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur. Como resultado se tuvo, una mayor información referente a la motivación laboral y productividad a fin de contribuir con brindar información a las entidades públicas, privadas y académicos.

Palabras clave: Motivación laboral, productividad, eficiencia, eficacia, trabajo en equipo, satisfacción laboral, clima laboral

Abstract

The main objective of this research work was to report on the relationship between work motivation and productivity of the staff of the Corporate Labor Module of the Superior Court of Justice of Lima Sur, 2020.

Work motivation within an entity is fundamental, since, by keeping employees motivated, maintaining a favorable work environment and with the resources they need at hand, in one way or another it will favor the company to achieve its objectives defined in a certain period. The research work was carried out in a descriptive observational way to the collaborators of the work center of the Superior Court of Justice of Lima Sur. As a result, there was more information regarding work motivation and productivity in order to contribute to providing information to public, private and academic entities.

Keywords: Work motivation, productivity, efficiency, effectiveness, teamwork, job satisfaction, work environment

Tabla de contenidos

Resumen	ii
bstract	iii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	vii
1 13	
1.1. 13	
1.2. 15	
1.2.1. 15	
1.2.2. 15	
1.3. 16	
1.3.1. 16	
1.3.2. 16	
1.4. 16	
1.5. 17	
2 18	
2.1. 18	
2.1.1. 18	
2.1.2. 22	
2.2. 62	
2.2.1. 62	
2.2.1.1. 62	
2.2.1.2. 64	
2.2.1.2.1. 64	
2.2.1.2.2. ¡Error! Marcador no definido.	
2.2.1.2.3. 67	
2.2.1.2.4. 67	
2.2.1.2.5. 68	
2.2.1.3. 68	
2.2.1.4. 69	
2.2.1.5. 69	
2.2.1.6. 70	
2.2.1.7. 70	
2.2.1.8. 71	
2.2.1.9. 72	
2.2.1.10. 72	
2.2.2. 72	
2.2.2.1. 73	
2.2.2.1.1. 73	

2.2.2.1.2.	75	
2.2.2.1.3.	75	
2.2.2.2.	76	
2.2.2.3.	76	
2.2.2.3.1.	76	
2.2.2.4.	77	
2.2.2.5.	77	
2.2.2.6.	78	
2.3.	79	
2.3.1.	79	
2.3.2.	79	
2.3.3.	79	
2.3.4.	80	
2.3.5.	80	
2.3.6.	80	
2.3.7.	81	
Conclusiones		79
Recomendaciones		62
Referencias		68

Lista de Tablas

Tabla 1 Factores de la Satisfacción laboral.	72
Tabla 2 Diferencias entre eficiencia y eficacia.	76

Lista de Figuras

Figura 1. Teoría Jerarquía de las Necesidades según Maslow. Tomado de: Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la dirección provincial del consejo de la judicatura de santa elena. Recuperado de <https://repositorio.upse>. 64

Figura 2. Modelo Motivador – Higiene de Herzberg. Tomado de: Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2661>. 67

Figura 3. Formulación teoría Vroom. Tomado de: Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2661>. 66

Figura 4. Etapas del Ciclo Motivacional. Tomado de: Motivación laboral y productividad de la fuerza de ventas de triathlon s.a.c. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23909>. 69

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo actual donde la tecnología es cada vez más cambiante y evolutivo las empresas no pueden estar ajeno a ello, siendo un factor clave dentro de la gestión empresarial y con mucho más rigor las micro y pequeñas empresas, de no ser así generaría un gran problema de competitividad y productividad en todo el proceso de la gestión empresarial.

A nivel mundial existen muchas empresas que estando en el siglo XXI creen que la motivación laboral se basa simplemente en aumentar su remuneración salarial; sin embargo, existen diferentes formas de motivar a un colaborador a realizar sus funciones con esmero tales como: reconocimiento de los logros, planes de carrera, mejorar las condiciones laborales, implantación de políticas sociales, otorgar las herramientas necesarias para realizar el trabajo, ofreciendo un clima laboral favorable, entre otros ya que de esta manera su nivel de productividad será alta, lo que favorecería mucho a la entidad.

En el Perú, no todas las empresas tienden a motivar a sus empleados, en el sector privado se preocupan en generar su rentabilidad dejando de lado los intereses de sus trabajadores, exigiendo en ocasiones a trabajar fuera de su horario establecido, aprovechándose de la necesidad o el temor de ser despedido en caso de no acceder. En el sector público, no se les otorga las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus funciones, no se les otorga materiales de escritorio, existe duplicidad de funciones por falta de personal lo que genera carga laboral, estrés, conflicto y otros entre los servidores del estado. Según un informe de Price Waterhouse Coopers - PWC, el Perú ha sido uno de los países con mayor índice de rotación laboral en toda latinoamericana, con un promedio de 20%, esto pasa mayormente porque los servidores o empleados no son prioridad para las entidades.

Con respecto a nivel local, el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, se encuentra ubicado en el avenida Los Héroes N° 544 del distrito de San Juan de Miraflores, dicho módulo se encarga de resolver los conflictos jurídicos que se producen con ocasión de las prestaciones de servicios de manera personal, de naturaleza laboral, formativa, cooperativa o administrativa, dentro de las instalaciones se encuentra el Primer y Segundo Juzgado Especializado de Trabajo, Primer, Segundo y Tercer Juzgado de Paz Letrado Laboral, Juzgado de Paz Letrado Transitorio y Juzgado de Trabajo Transitorio.

El Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, tiene una gran acogida por los usuarios, a diario se observa que, a través de la Mesa de Partes Laboral, ingresan un promedio de 100 demandas laborales, lo que genera una sobre carga de trabajo muy elevada para el personal jurisdiccional que forma parte del módulo, ocasionando en ellos estrés, un clima laboral no favorable, conflicto, renuncia, solicitud de rotación de área, incremento de licencia por salud lo que afectaría a la productividad laboral mensual y anual del módulo. La motivación laboral es escasa en dicha institución, esto se identifica en el bajo nivel de productividad que se muestra en el sistema integrado judicial, debido a los factores mencionados y la duplicidad de funciones que los colaboradores realizan, a pesar de tener sus funciones establecidas, pero, sin embargo, estos no son reconocidos, dejando de lado los intereses y bienestar del trabajador.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral y la productividad del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el trabajo en equipo del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la eficacia del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020?

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la eficiencia del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el trabajo en equipo del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la eficacia del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020.

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la eficiencia del personal del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2020

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

El presente estudio de investigación tiene por objeto, dar mayor información la motivación laboral a fin de que el Módulo de Corporativo Laboral aplique dentro de la institución, con el fin de mantener y conservar al equipo humano de manera satisfecha con el objetivo de mejorar su productividad.

El proyecto de investigación, será útil para las entidades del sector público, a través del cual, podrán identificar las mejores prácticas para aplicar referente a la motivación laboral, logrando tener trabajadores satisfechos que brinden un servicio de calidad altamente efectivos.

Teniendo en cuenta su importancia, busca informar a las entidades la mejor forma de conservar a un trabajador y obtener el nivel de productividad que se requiere, sin la necesidad de salir perjudicados en ambas partes.

El presente estudio de investigación dado a su importancia, pretende informar y beneficiar en la implementación de la motivación de las entidades a fin de lograr que la productividad aumente y que el nivel de trabajo sea realizado en menor tiempo con la calidad que se requiere, contando con personal que muestre eficiencia en su trabajo, realizando su labora de manera eficaz.

1.5. Limitaciones

Debido a la pandemia – Covid – 19, se tuvieron limitaciones de llegar a la entidad de manera presencial, en algunas ocasiones ya que dicha institución ha implementado el trabajo remoto y presencial con reducción de horario laboral. Sin embargo; no fue impedimento para el logro de los objetivos para dicha investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

En el presente capítulo, se dará a conocer una síntesis conceptual de los trabajos obtenidos por medio de repositorios institucionales, revistas científicas y buscadores académicos en referencia a la motivación laboral y productividad.

2.1.1. Internacionales.

Baque (2018) en su tesis de maestría titulada: Plan Motivacional para Incrementar la Productividad Laboral de los Funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena, a través del cual, menciona que la problemática que se observa en dicha entidad, es la baja productividad laboral en ciertos empleados, evidenciando una baja desfavorablemente en su desempeño, falta de trabajo en equipo, falta de comunicación, choques de personalidad, ausentismo laboral, entre otros, lo que conlleva a disminuir la productividad de los servidores y consecuentemente provoca que la atención que reciben los usuarios internos y externos no sea el más adecuada. La metodología empleada es de tipo transversal con un diseño no experimental, de nivel de investigación correlacional que tiene a una población de 155 empleados. Los Resultados obtenidos muestran que hubo un 57.1% que estaban de acuerdo que la motivación laboral incrementa la productividad laboral; mientras que solo un 5,20 % se mostró en desacuerdo. En conclusión, se puede decir que la motivación es uno de los elementos claves para impulsar la productividad.

La entidad debe fomentar el trabajo en equipo, hacer que los colaboradores se interrelacionen con más frecuencia, a fin de evitar algún enfrentamiento entre ellos, también se requiere estar en comunicación frecuentemente, para que el trabajador no sienta ausentismo laboral por parte de los superiores.

Gordón (2018), en su tesis de maestría titulada: La Motivación y su Relación en el Desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato, pone en conocimiento la problemática de la cooperativa, mencionando que no solo se observa una notable ausencia de un plan de incentivos laborales por parte de la empresa, sino también en la falta de reconocimiento por un trabajo de excelencia que desarrolla el personal, lo que produce una desmotivación altamente creciente que ha afectado el desempeño por falta de interés de la empresa. Metodología empleada es de tipo cuali-cuantitativa, de nivel de investigación correlacional, con una población integrada por 81 colaboradores. Los resultados indican una relación positiva de acuerdo a la correlación de Pearson es de 1 al encontrarse que el valor de significancia es inferior o menor a 0,05 esto es de 0,0469 entre las dos variables se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que la implementación de la motivación laboral si repercutirá positivamente en el desempeño de los empleados.

Se observa, que en dicha entidad no tienen en cuenta lo que es la motivación laboral. Siendo necesario aplicar en los trabajadores, a fin de tener al personal satisfecho con ganas de desarrollar sus actividades de la mejor manera. Los incentivos laborales, son aquellas iniciativas que las entidades deben de aplicar, con el fin de motivar a los colaboradores para que sean más eficaces y logren resultados rápidamente con mayor calidad y generando un menor coste a la entidad, haciendo un reconocimiento a cada uno de ellos por los grandes resultados que puedan obtener.

Castro, (2019) en su tesis de maestría titulada: Análisis del Clima Laboral y su Relación con la Productividad del Personal Administrativo de un Hospital del Sector Público de la Ciudad de Guayaquil, señala como problemática la ausencia de comunicación en las áreas de la institución, causado por rotación de directivos en cada departamento, falta de manual de funciones, programas de capacitación sobre las responsabilidades de los nuevos integrantes

de la organización, falta de evaluación al personal, a fin de evaluar y verificar si el trabajador cumple a cabalidad lo dispuesto o está cometiendo errores que afectan a otras áreas. La metodología aplicada es de tipo no experimental, de nivel de investigación correlacional que abarca una población de 463 colaboradores. Como resultado de esta investigación se plantearon una serie de estrategias orientadas a la atención del clima laboral, lo que motivará y comprometerá al personal para mejorar su productividad.

En el presente estudio, se menciona que hay frecuentemente rotación de directivos, lo que viene ocasionando, que los jefes no establezcan funciones claras para cada personal, y mucho menos tienen un plan de capacitación mensual y anual para ellos, siendo necesario para que los trabajadores reciban capacitaciones para que estén preparados ante el avance que se da a diario.

Medina (2017) en su tesis de maestría titulada: El Síndrome de Burnout y su impacto en la Productividad Laboral de los Funcionarios del Distrito Educativo 18d01 en Ambato, explica la problemática que enfrenta la institución siendo el estado de agotamiento emocional y desgaste laboral a causa de la carga excesiva de trabajo que vienen afrontando el personal, sentimientos de no pertenencia y rechazo a aquellos sujetos que son el objeto fundamental del trabajo, esto está ocasionando que la productividad se ve afectada. La metodología empleada es de tipo descriptiva y explicativa con una población de 2135 trabajadores. De los resultados de la investigación se detecta un impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral a nivel medio, como consecuencia del agotamiento emocional en el personal docente; en el personal administrativo y de servicio. Se concluye que, con un agotamiento emocional bajo no hay nivel de riesgo, pero si se presenta afectación en la productividad laboral cuyo nivel es medio.

Como $6,599 > 2,017$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El síndrome de burnout si influye significativamente en la productividad laboral del personal de servicio del Distrito Educativo 18D01 Ambato.

En la entidad, la carga excesiva de trabajo no es favorable ya que esto ocasiona que los trabajadores no estén rindiendo de manera óptima con sus funciones, lo que hace, que el personal este estresado, solicite permisos por salud, falten al trabajo y muchas veces se genera complico entre compañeros. Es por ello, que se debe tener la cantidad de personal adecuado con funciones establecidas con el propósito de tener al personal con un clima laboral adecuado.

2.1.2. Nacionales.

Ollague (2018) en su tesis titulada: Motivación Laboral y Productividad de los Trabajadores del Área de Rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo, indica que la problemática es dicha entidad está relacionado con diversas las necesidades tales como: fisiológica, seguridad, sociales, estima, satisfacción laboral, clima organizacional, de competencias, colaboración. La metodología empleada es de tipo no experimental de nivel de investigación correlacional que abarca una población de 20 trabajadores. Los resultados se muestran una correlación positiva alta entre la motivación laboral y la productividad de los empleados del área investigada de dicha institución.

En dicha institución las necesidades de los trabajadores pasaron a un segundo plano, lo que ocasionó que el clima laboral no sea favorable y que los trabajadores se sientan abandonados. Brindar la seguridad a los colaboradores es una responsabilidad de la empresa esto influenciará mayormente en la productividad de la empresa.

Murga (2018) en su investigación titulada: La Motivación y la Productividad en los Colaboradores de la empresa Dimatex Perú S.A.C, Pachacamac-2018. En ello señala que la problemática no solo se basa únicamente en los pagos o remuneraciones, sino también, en el reconcomiendo de los roles y logros desempeñados, no hay atención por parte de la empresa. Metodología empleada es de tipo transversal con un diseño no experimental, de nivel de investigación correlacional que tiene a una población de 70 empleados. Resultados se exponen una relación positiva referente a la motivación laboral y la productividad entre los trabajadores de la entidad.

En el análisis de la problemática de la empresa, se observa que la entidad no cumple con la obligación de los pagos a los trabajadores, siendo necesario dicho derecho para solventar los gastos que puedan tener los empleados. La entidad debe empezar a implementar tipos de motivación para que ayude a generar confianza con sus trabajadores.

Sosa (2018) en su investigación titulada: Motivación Laboral y Productividad en la Gerencia de Desarrollo Urbano, Ambiental y Acondicionamiento Territorial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto-2018, informa que la problemática consta en que los empleados que laboran en dicha entidad no estarían comprometidos con el trabajo y esto está generando que productividad laboral del personal no sea favorable, asimismo, las quejas aumenten y la insatisfacción de los usuarios es más notorio. La metodología aplicada es de tipo no experimental de nivel de investigación correlacional, que engloba una población de 120 empleados. Los resultados muestran que existe correlación positiva considerable entre las variables motivación laboral y productividad del personal y concluye que la motivación laboral se relaciona significativamente con la productividad.

El autor señala que, en la entidad se observa que los trabajadores no están comprometidos con la empresa lo que ha generado que la productividad laboral sea baja. Es importante lograr que los empleados se involucren tanto con sus funciones como con los objetivos, valores y políticas de la entidad.

González, Loro (2018) en su tesis titulada: Motivación y Productividad Laboral en los Colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C. Callao-2018, pone en conocimiento la problemática que existe, mencionando que, se viene presentando una rotación significativa de los colaboradores, las garantías y la falta de una tarea directiva enfocada en el personal, como consecuencia de ello se ha generado cierta incertidumbre en los trabajadores por quedarse sin empleo. La metodología aplicada es de tipo no experimental de nivel de

investigación correlacional que abarca una población de 53 colaboradores. El Resultado se muestra que la motivación empresarial se relaciona con la productividad laboral.

La rotación de personal, muchas veces genera incomodidad en el trabajador, haciendo que el nivel de productividad sea menos de lo esperado, es por ello, que la entidad debe realizar una selección de personal idónea, en donde pueda seleccionar a la persona con el perfil que se necesita para el puesto de trabajo, estableciendo sus funciones y brindándoles el bienestar que necesita para lograr el compromiso laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación laboral

2.2.1.1. *Concepto*

Castillo (2018) menciona que:

La motivación laboral juega un papel muy importante en todas las organizaciones para que los trabajadores tengan un mayor compromiso en las diferentes actividades que realizan y de esta manera aumentar la productividad de la organización. Asimismo, resulta oportuno que la motivación laboral es una variable básica dentro de la productividad en una organización. (p.14)

En el Módulo Corporativo laboral, es necesario aplicar la motivación ya que se requiere de mayor compromiso por parte de los trabajadores, para que permita alcanzar con los objetivos trazados y mejore la productividad.

Baque (2018) refiere como:

Un beneficio de la motivación laboral es el compromiso con el trabajo, logra la existencia de empleados comprometidos con los objetivos de la institución, mantener sinergia laboral permitiendo que la actividad laboral contribuya al mejor desempeño en el trabajo. La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma. (p.41)

Mogrovejo (2020) define que:

La motivación laboral se basa en las actividades, sean internas o externas que realizan las personas poniendo esfuerzo para cumplir las metas de la institución, pero estas se ven afectadas por factores como las características del lugar, el comportamiento de los trabajadores, la falta de reconocimiento por sus labores, entre otros, por lo que se debe tomar atención en todos y cada uno de estos factores a fin de que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera eficiente y eficaz y así lograr los objetivos de la organización. (p.91)

Sevilla y Gordón (2018) menciona que:

La motivación laboral es mantener una empresa con una cultura de alto valor, por lo que es importante reflexionar sobre lo que se debe hacer para alentar a los individuos y grupos a hacer lo mejor de una manera que favorezca los intereses de la organización. Los comportamientos motivados requieren la voluntad del sujeto, en el ambiente de trabajo el desempeño del individuo depende del motivo, lo que permite establecer metas en el trabajo para que lo estimule a trabajar. (p.44)

Pacheco (2019) enfatiza que:

La motivación es el motor que impulsa a una organización, es la batería que permite que los componentes de esta funciones de la mejor manera, desde luego dar una ideas de motivación en los seres humanos es algo complejo, pero es deber de las organizaciones aprender a conocer a sus equipos de trabajo y saber que los mueve a dar lo mejor de sí por la organización, y utilizar estrategias que contribuyan para que el trabajador se sienta motivado y sienta sentido de pertenencia por la organización, si este lenguaje predomina, muy de seguro que la empresa será un ejemplo de progreso. (p.58)

Marín, Ruiz y Henao (Citado por Rivera et al., 2018) indica que la “motivación laboral es definida como la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales” (p.2).

Huilcapi, Castro y Jácome (2017) refiere que:

La motivación en el trabajo se deriva del latín motus, que significa movido, o de motivo, que significa movimiento, la motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (P.316)

Peña y Villón (2017) menciona que:

La motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. Es decir, es el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado en la autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales, vienen a ser el detonante que producirá la reacción en el empleado a fin lograr esa máxima sensación de confort que produce la realización o cristalización de la meta planteada. (p.185)

2.2.1.2. Teorías de la motivación

Existe diversas teorías sobre la motivación, cada una de ellas define y explicar cómo la motivación es muy importante en el desarrollo de las personas, dentro de ellas están los siguientes:

2.2.1.2.1. Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow (Citado por Vaca, 2017) indica:

En su teoría de motivación expuso que las necesidades humanas están jerarquizadas y dispuestas en niveles de acuerdo con su importancia e influencia, las mismas no poseen la misma fuerza o inoperatividad para ser satisfechas y además las ordena en cinco necesidades fundamentales básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. (p.3)

Huilcapi, Castro y Jácome (2017) afirma que “la jerarquía de las Necesidades de Maslow: Esta es la teoría de motivación por la cual las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico” (p.318).

Maslow (Citada por Peña y Villón, (2017) detalla como:

Clasificó la motivación humana orientándola hacia una perspectiva intrínseca inherente al individuo, jerarquizando estas necesidades en dos categorías: Categoría necesidades primarias, en las que clasifica dos niveles; el primer nivel: necesidades fisiológicas tales como: alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual; y el segundo nivel: necesidades de seguridad en las que se busca proteger contra amenaza o peligro; denominándolas necesidades básicas que vienen a garantizar la supervivencia y seguridad del individuo. Y la Categoría necesidades secundarias: clasificadas en tres niveles, el primer nivel: necesidades sociales se encuentran ligadas a la forma de actuar del individuo en sociedad, donde se involucran el afecto, la aceptación, la participación, la amistad y el amor; el segundo nivel: las necesidades de autoestima, es la valoración que el propio individuo realiza de sí mismo. Y en el tercer nivel: las necesidades de autorrealización: en las que se conduce al individuo a desarrollar su máximo potencial y a superarse como seres humanos.



Figura 1. Teoría Jerárquica de las Necesidades según Maslow. Tomado de: Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la dirección provincial del consejo de la judicatura de santa elena. Recuperado de <https://repositorio.upse>.

Según el autor, se puede satisfacer distintos tipos de necesidades que tiene una persona, estas están clasificadas en un orden jerárquico. En el Módulo Corporativo, se debe priorizar la seguridad ya que los trabajadores están expuestos diariamente.

2.2.1.2.2. *Teoría de la motivación - higiene de Frederick Herzberg*

Herzberg (Citado por Vaca, 2017) indica como “deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos y explica que existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción” (p.3).

Huilcapi, Castro y Jácome (2017) detalla que:

La teoría de los dos factores de la motivación: Esta es la teoría desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores, por un lado, se tiene a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores. En cuanto a la clasificación que hace Herzberg señalando a los factores higiénicos como no satisfactorios, no se está completamente de acuerdo; debido a que se considera que tanto el salario, como la seguridad logran la satisfacción de las necesidades fisiológicas, (medios necesarios para obtener una digna condición de vida), que como bien las señala (Maslow, 2012) serían necesidades indispensables para poder adquirir un nivel jerárquico superior. (p.318)

La satisfacción laboral es fundamental, ya que de eso depende que el Módulo Corporativo Laboral, cumpla con los objetivos que le solicita la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur. Pero para lograr ello se requiere estar pendiente de las necesidades del trabajador, verificar si se encuentra satisfecho con los equipos y materiales que se le da o es que necesita alguna u otra cosa más.

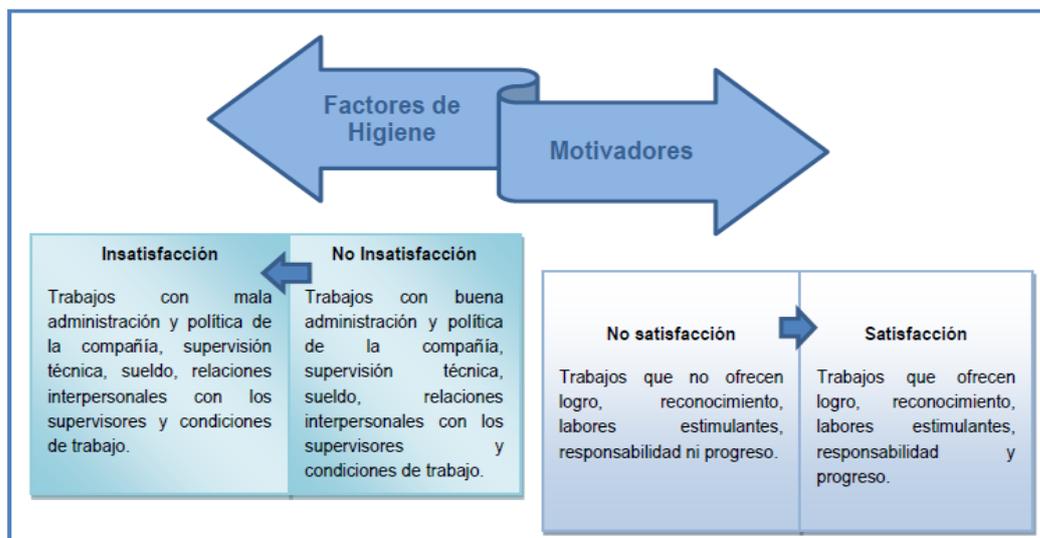


Figura 2. Modelo Motivador – Higiene de Herzberg. Tomado de: *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C.* Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2661>.

2.2.1.2.3. Teoría de las relaciones humanas de McGregor

McGregor (Citado por Vaca, 2017) detalla que:

La utilizando como base la jerarquía de necesidades de Maslow, expreso su teoría X y Y que corresponde a dos conceptos opuestos acerca de la naturaleza del hombre. La teoría X establece que el ser humano ordinario siente repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitara siempre que pueda, debido a esa tendencia las personas deben ser obligadas a trabajar, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado para la realización de los objetivos, su único incentivo es el salario. (p.3)

2.2.1.2.4. Teoría de la satisfacción de las necesidades de Mc Clelland

Mc Clelland (Citado por Vaca, 2017) menciona que:

La motivación humana enfocada en tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación: Logro, Poder y Afiliación. El logro es una necesidad de realización que impulsa a los individuos a desempeñar un papel activo en la determinación del resultado y fomenta la fabricación de sus propias oportunidades (p.4)

2.2.1.2.5. Teoría motivacional de la expectativa – Vitor Vroom

Vroom (Citado por Vaca, 2017) define que:

Los individuos tienen creencias y expectativas con respecto a su futuro a partir de tres factores los objetivos individuales o la fuerza de voluntad para alcanzar objetivos (expectativas), la relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales (recompensa) y la capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad en la medida en que cree poder hacerlo (relaciones entre expectativas y recompensas). Este modelo permite entender fácilmente el proceso mental utilizado para la motivación, es decir, debe tener claro qué tipo de comportamiento predice y en que situaciones se aplica. (p.4)



Figura 3. Formulación teoría Vroom. Tomado de: *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C.* Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2661>.

2.2.1.3. Desmotivación laboral.

Huilcapi, Castro y Jácome (2017) menciona como:

La desmotivación, es un término opuesto a motivación, la desmotivación, generalmente definido como un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos, o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía; Aunque la desmotivación puede verse como una consecuencia normal en las personas cuando ven bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas, tiene consecuencias que deben prevenirse. (p.317)

No es recomendable tener trabajadores desmotivados, ya que genera un clima laboral y una productividad baja, esta actitud no es buena para el Módulo Corporativo Laboral.

2.2.1.4. Motivación de la deficiencia y motivación del desarrollo

Psicológico (Citado por Huilcapi et al. 2017) Las características de una deficiencia duradera son:

- Su carencia alimenta su enfermedad
- Su presencia impide la enfermedad
- Su restitución cura la enfermedad
- Bajo determinadas situaciones de libre elección, es preferida por la persona afectada de su carencia, a otras satisfacciones.
- Se encuentra inactiva, en retroceso, o funcionalmente ausente en la persona sana. (p.322)

2.2.1.5. Beneficios de la motivación laboral

Bejarano, (Citado por Huilcapi et al.,2017) indica que:

Cada vez que las empresas se preocupan por el capital humano, su imagen mejora, no solo porque lo hace, sino por los resultados que esto deriva, como:

- Mayor compromiso con la empresa que genera mayor implicación de parte del empleado.
- Mejora el rendimiento laboral ya que, al sentirse bien en el trabajo, producen con eficiencia y eficacia, generando mayores beneficios para la empresa.
- Generación de más y mejores que se transmiten a los superiores, las personas se vuelven creativas y rinden más en el trabajo.
- Menores inconvenientes para la empresa, menos accidentes laborales, asistencia puntual del personal, mejores relaciones interpersonales, disminuyen los niveles de stress; esto conlleva a evitar o disminuir pérdidas económicas para el negocio.

- Incrementa los niveles de competitividad empresarial, debido a que el personal se siente bien y a gusto en su trabajo y preparado para enfrentar mejor los cambios del mundo globalizado en que hoy se compete.
- Menos fugas de cerebros, ya que al sentirse bien en su área de trabajo y motivados en su empleo, tienden a quedarse, aunque otras les ofrezcan mejores condiciones.
- Mejor imagen de la empresa como buen empleador, aspecto que atrae empleados valiosos.
(p.322)

Según el autor, con la motivación laboral se logra un mayor rendimiento laboral, se obtiene un compromiso y mejora el nivel de producción.

2.2.1.6.Importancia de la Motivación Laboral

Mora, Gómez y Orozco (Citado por Rivera et al., 2018) enfatiza que:

La psicología del trabajo busca preparar a los trabajadores por medio de la motivación, para que puedan mejorar sus aptitudes y fortalecer sus habilidades, mejorando así su motivación, desempeño y relaciones interpersonales. Debido a que actualmente son más las exigencias presentes en el medio, lo que ocasiona diversos cambios en el ámbito sociolaboral como la fragmentación y difusión del trabajo. (p.2)

Según los autores, la motivación es la herramienta que debe aplicar la empresa para que los trabajadores mejoren su desempeño, fortalezcan sus habilidades. El Módulo Corporativo Laboral no debe ser ajeno a ello.

2.2.1.7.Factores que intervienen en la motivación laboral

Peña y Villón (2017) Existen diversos factores que intervienen en el proceso de la motivación laboral y que van a coadyuvar en la satisfacción del logro de las metas propuestas, sean individuales o colectivas. Entre algunos factores se destacan: 1° Presencia de una relación laboral donde figure la satisfacción, motivación y desempeño; 2° Predominio de las

expectativas y las compensaciones en cuanto a la satisfacción laboral; 3° Clima laboral positivo en donde el trabajador encuentre el confort; y 4° Resultados de la satisfacción laboral. Una vez establecidos estos factores, y la motivación se encuentra presente, se logra estimular al trabajador en su comportamiento, con la finalidad de lograr la meta deseada. Cuando el trabajador haya experimentado esa sensación de haber culminado su meta con éxito, sentirá haber logrado su objetivo y buscará otra necesidad que satisfacer. El trabajador siempre anhela obtener lo que se plantea y las compensaciones vienen a ser el resultado de lo que se obtiene. (p.187)

2.2.1.8.Ciclo Motivacional

Baras (2007) menciona como:

La satisfacción en las personas origina un equilibrio interno este a su vez genera una causa / estímulo e incentivo luego genera una necesidad de deseo e inconformidad originando una tensión esta propicia un comportamiento /acción determinado dando dos vertientes si se cumple genera satisfacción cerrando el ciclo motivacional y si no se cumple ocasiona una frustración e insatisfacción. (p.5)

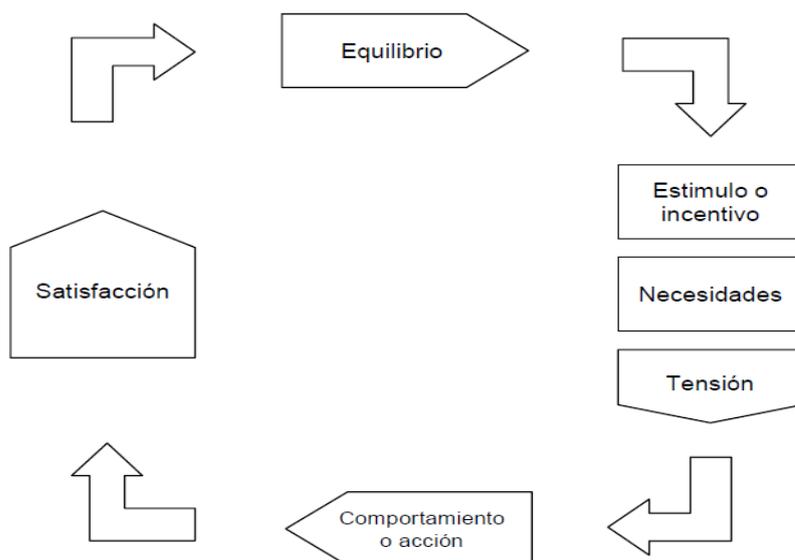


Figura 4. Etapas del Ciclo Motivacional. Tomado de: Motivación laboral y productividad de la fuerza de ventas de triathlon s.a.c. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23909>.

2.2.1.9. Estrés Laboral

Sarsosa y Charria (2017) refiere donde:

El estrés laboral se define como el grupo de reacciones de naturaleza emocional, comportamental y psicológica generadas por las demandas del ambiente para las cuales el individuo tiene una incapacidad de afrontamiento, y es considerado como padecimiento laboral de alta prevalencia en el mundo moderno, que genera un desequilibrio causado por la insuficiente competencia de generar una respuesta viable ante una exigencia del entorno, afectando la salud y bienestar del trabajador, lo cual es generador de enfermedades en el ámbito laboral que parte de la experiencia y percepciones del individuo en su interrelación con las condiciones laborales, causando afecciones o síntomas nocivos en la salud. (p.45)

En el Módulo Corporativo Laboral, se observa que existe en gran cantidad licencia médicas, la gran mayoría es por cuadros de estrés, migrañas, dolores musculares entre otros. El estrés laboral es un problema grave, que se debe controlar antes de tiempo a fin de evitar graves daños.

2.2.1.10. Conflicto laboral

Paradinas (2020) indica que la “situaciones de conflicto en el seno de la organización conlleva unas consecuencias a distintos niveles que no solo afectan a las personas que la componen, sino también a la propia organización creando una serie de costes tanto emocionales como económicos” (p.3).

2.2.2. Productividad del personal

Baque (2018) menciona que:

La productividad laboral, se orienta en la consecución de una serie de objetivos, mediante la correcta utilización del tiempo, tecnología y recursos necesarios. Sin embargo, no basta con la correcta armonía y articulación de los tres aspectos mencionados, sino también es necesario generar un buen clima laboral, por lo tanto, le corresponde a los directivos y personal de talento humano, diseñar estrategias motivacionales y desarrollar una buena gestión, combinada con técnicas apropiadas que aporten a alcanzar la sostenibilidad y viabilidad de la institución. (p.17)

Castro (2019) define como:

la productividad de los empleados es un indicador del resultado del impacto que las intervenciones han tenido en los procesos humanos a través de formación, afectación de la moral y la motivación de los empleados, así como la innovación y mejora de los procesos internos y la satisfacción del cliente. El objetivo es evidenciar, el resultado de la productividad en los empleados relacionada al entorno en el que se desenvuelve. Dentro de las dimensiones en la productividad se encuentra la producción, rendimiento y Desempeño y uno de sus instrumentos medibles en la evaluación de desempeño. (p.27)

2.2.2.1.Satisfacción laboral y la productividad.

Sánchez et al. (2020) señala que:

La satisfacción- productividad puede resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que si hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. La relación es más fuerte si el comportamiento del trabajador no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. (p.5)

2.2.2.1.1. Satisfacción laboral

Pintado y Reyes (2020) menciona que:

La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así mismo cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. (p.2)

Holguín (2019) indica que:

La satisfacción laboral se define como la sensación de bienestar del trabajador al desempeñar su labor. Ha sido abordada y definida por diversas corrientes científicas y metodológicas, pero hasta

la fecha no existe consenso respecto a la definición de satisfacción laboral, a pesar de estar relacionada a múltiples variables intrínsecas como eficiencia, desempeño laboral y comportamiento organizacional. (p.2)

Tabla 1

Factores de la Satisfacción laboral.

FACTORES	DEFINICION
Remuneración	Todo lo que se refiere a sueldo, primas y ventajas sociales
Dirección y Relaciones Humanos	Relaciones con los superiores, colegas y colaboradores
Política y dirección de la empresa	Competencias de la organización y de la dirección de la empresa, claridad de las políticas y sistemas de dirección
Supervisión técnica	Competencias o incompetencia de los superiores su capacidad para contestar preguntas técnicas y ayudar en el trabajo
Condiciones de trabajo	Ambiente físico, (iluminación, ruido, etc.) cantidad de trabajo medios materiales condiciones de seguridad
Reconocimiento	Procedente de otras personas superiores compañeros, clientes, colegas
Realización	Terminar el trabajo con éxito, solucionar problemas complejos, ver los resultados del propio trabajo
Trabajo mismo	Trabajo atrayente, creativo, desafiante y variado
Responsabilidad	Trabajo con baja supervisión, responsabilidad sobre el propio trabajo o del otros
Formación y desarrollo	Formación que proporciona la empresa y posibilidad de desarrollarse profesional y personal
Promoción	Cambio de posición o estatus, puestos de trabajo con posibilidad de promoción

Nota: Tomado de análisis de la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los fiscales de la sección al Cundinamarca. Recuperado de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2234>

2.2.2.1.2. Insatisfacción laboral.

Jojoa (2017) Podemos definir la insatisfacción laboral como:

Una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente. (p.11)

2.2.2.1.3. Niveles de satisfacción laboral

Bain (Citado por Sánchez et al., 2020) menciona dos tipos de niveles de análisis en la satisfacción laboral:

1) Satisfacción general. Como indicador promedio que el colaborador percibe frente a las distintas etapas de su trabajo.

2) Satisfacción por facetas. Es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, tales como; reconocimiento, condiciones laborales, supervisión recibida, beneficios, políticas de la empresa, entre otras. En este punto, la satisfacción está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral, el cual varía de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables que, de acuerdo con este planteamiento gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la organización.

Es decir, a medida que los trabajadores envejecen podría estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones y se enfrentan a la jubilación. Respecto a los trabajadores con nivel ocupacional más alto, tienden a estar más satisfechos con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagados, obtengan mejores condiciones de trabajo, además que sus puestos les permite aprovechar plenamente sus capacidades. (p.6)

2.2.2.2. Rotación de personal.

Jojoa, (2017) indica que:

Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pues cuando una persona se retira de la organización lleva consigo todo el conocimiento y experiencia adquirida. Para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa, sin subordinar unos de otros. (p.13)

La rotación laboral, muchas veces se da debido a una mala selección de personal, por conflicto entre compañeros y otros motivos

2.2.2.3. Clima laboral.

Ramo y Tejera (2017) menciona que:

El clima laboral es el resultado de las percepciones de los trabajadores asociados a su ambiente de trabajo mientras que la cultura es el conjunto de comportamientos, ideas y sentimientos compartidos que describen la forma en que se trabaja en una organización y que, por tanto, la definen. Estas percepciones del ambiente que definen al clima, se caracterizan porque pueden ser variables entre las personas, lo que se conoce como fuerza del clima laboral. (p. 225)

Mantener un clima laboral adecuado, proporciona a la entidad a funcionar de manera adecuada, haciendo que los trabajadores realicen trabajos en equipo.

2.2.2.3.1. Clima laboral e inteligencia emocional.

Jojoa, (2017) detalla que:

La Inteligencia Emocional es la capacidad de reconocer los sentimientos propios, los sentimientos de los demás, motivarse y manejar adecuadamente las relaciones que se sostienen con los demás y con sí mismos. El manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es una prioridad si se desea lograr un alto rendimiento, pues la parte humana es la que hace a la empresa más que la

inversión económica. La satisfacción debe ser considerada como un motor tanto dentro del personal como con respecto a la clientela ya que las relaciones interpersonales y sociales, es decir, las facultades comunicativas y persuasivas, hacen de los empleados grandes líderes, que subsanan posibles problemas en las empresas, por ello, la inversión en espacios de motivación y recreo son una obligación, si se busca el mejoramiento global. (p.17)

2.2.2.4. Trabajo en equipo.

Asún, Rapún y Romero (2019) refiere que “trabajar en grupo no consiste en la suma de tareas individuales enlazadas y con un formato final conjunto, si no en un proceso cuyo resultado es mucho más que la suma de las partes” (p.178).

Según los autores, el trabajo en equipo es un proceso que tiene un resultado positivo, que favorece mucho a la empresa ya que aquí todos los integrantes unen esfuerzos.

2.2.2.5. Eficacia

García et al. (2019) menciona que:

La eficacia valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir el 100% de efectividad el servicio o producto fijado, 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. Con la eficacia, se busca armonizar la organización con las condiciones externas. De acuerdo a esto, la eficacia reconoce e interpreta las condiciones dentro de las cuales opera la organización y establece lo que es correcto hacer con miras a adecuar su actuación a las condiciones del entorno. (p.4)

La eficacia, se refiere básicamente al uso consciente de los medios proporcionados para lograr el objetivo de la entidad, utilizando un mínimo recurso disponible y tiempo.

2.2.2.6. Eficiencia

García et al., (2019) afirma como:

El término eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan. A mayores resultados, mayor eficiencia. Si se obtiene mejores resultados con el menor gasto de recursos o menores esfuerzos, se habrá incrementado la eficiencia. Dos factores se utilizan para medir o evaluar la eficiencia en las organizaciones: “Costo” y “Tiempo”.

Así entonces, la eficiencia además de redundar en las utilidades de una empresa, también contribuye a la superación del personal, desarrollo y progreso del individuo, de la empresa y su entorno. Del análisis de este indicador, se desprende que no puede ser considerado 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 un sistema al medir la gestión de la organización.

En el estudio, el uso de los recursos, representa subdimensión de la dimensión eficiencia, y sus indicadores son definidos desde la perspectiva meramente económica entre conservación de clientes o consecución de nuevos, la mejora en la calidad, costos y tiempos de repuesta, contribuye efectivamente a mejorar los resultados basados en la gestión de procura de materiales. (p.5)

Tabla 2

Diferencias entre eficiencia y eficacia.

EFICIENCIA	EFICACIA
Realizar los servicios de manera correcta	Realizar los servicios necesarios
Enfatizar en los métodos y procedimientos	Enfatizar en los objetivos y resultados
Cumplir con el reglamento interno de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo	Alcanzar las metas y los objetivos
Capacitar al personal y aprender	Saber y conocer
Ser puntual en el trabajo	Agregar valor y riqueza a la organización

Nota: Tomado de: *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C.* Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2661>

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Motivación laboral. -

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización.

Marín y Placencia (2017) define como “un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, (...). Que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento” (p.43).

2.3.2. Productividad de personal. –

La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo.

Suarez, Rodríguez y Muñoz (2017) define que la “relación entre las salidas o resultados obtenidos y el costo de la labor o el número de horas trabajadas por el personal de la organización, en términos de fabricación, es la relación de la producción de un proceso con la capacidad” (p.61).

2.3.3. Trabajo en equipo. -

Es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

Cervantes, Muñoz y India (2020) define que es “objeto de estudio en distintos países, pues a pesar de la globalización y del uso de tecnologías, toda empresa requiere aún de grupos de personas que atendiendo a la tendencia actual deben trabajar en equipos de alto rendimiento” (p.7).

2.3.4. Eficiencia. –

La eficiencia muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable.

García et al. (2019) define como la “subdimensión uso de los recursos, esta a su vez es abordada por los indicadores: tiempo de entrega, gestión de inventario, % compras bajo convenios y alianzas, costo de calidad, h-h (horas hombre) en proceso, tiempo como optimización de proceso productivo” (p.5).

2.3.5. Eficacia. –

Son los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar las tareas y alcanzar los objetivos. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las adecuadas para el puesto que desempeñamos.

González y Loro (2018) define que la “eficacia es una medida del cumplimiento de los objetivos planeados en términos de tiempo, cantidades y calidad en relación con la parte estratégica dentro de la organización como misión, visión, fines, propósitos, valores” (p.61).

2.3.6. Satisfacción laboral. –

Es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Marín y Placencia (2017) define que la “satisfacción laboral en cambio, es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña” (p.43).

2.3.7. Clima laboral. –

Es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo.

Jojoa (2017) define que el “clima laboral es reflejo de la cultura más profunda de la organización y determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña cotidianamente” (p.7).

3. Cronograma

ACTIVIDADES	MES				PROMEDIO/ RESULTADO
	AGO	SET	OCT	NOV	
1. Problema de la investigación	X				
1.2. Descripción de la realidad problemática	X				
1.2.1. Problema general		X			
1.2.2. Problemas específicos					
1.3. Objetivos de la Investigación		X			
1.3.1. Objetivo general		X			
1.3.2. Objetivos específicos					
1.4. Justificación e importancia de la investigación			X		
2. Marco Teórico					
2.1. Antecedentes			X		
2.1.1. Internacionales			X		
2.1.2. Nacionales					
2.2. Bases teóricas				X	
2.3. Definición de Términos				X	
3. Conclusiones				X	
4. Recomendaciones				X	
5. Aporte científico o socio cultural del investigador				X	

4. Presupuesto

Partida presupuestaria	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Conto real (en soles)
Recursos humanos	01	2	S /350.00	S/ 700.00
Bienes y servicios	02	-	S/ 65.00	S/ 65.00
Útiles de escritorio	03	-	S/ 100.00	S/ 100.00
Mobiliario y equipos	Todas	-	S/ 150.00	S/ 150.00
Pasajes y viáticos	04	-	S/ 50.00	S/ 50.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines)	Todas	-	S/ 100.00	S/ 100.00
Servicios a terceros	-	-	S/-	S/-
Otros	Todas	-	S/ 50.00	S/ 50.00
Total				S/ 1,215.00

5. Referencias

- Baque Vera, G. M. (2018). Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la dirección provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena. *Posgrado*. Universidad estatal península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado el 2020, de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5125>
- Castillo Trigos, J. L. (2018). Motivación laboral y Productividad de la fuerza de ventas de Triathlon S.A.C., Lima, 2018. *Pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23909>
- Castro Sánchez, M. K. (2019). Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil. *Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13949>
- Díaz Vázquez, M., Puente Fumero, L., & Sosa Herrero, D. (04 de Noviembre de 2017). Estudio de validez y confiabilidad de los instrumentos evaluativos aplicados en el examen ordinario de Química. *Panorama Cuba y Salud*, 12(1), 16-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477355613005>
- Dorantes, J. A., Hernández, J. S., & Tobón, S. (Julio-Diciembre de 2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia. *Ra Ximhai*, 12(6), 327-346. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194023>
- García, G. L., García, T., & Pérez, M. (15 de Noviembre de 2015). La evolución de un sistema de autoevaluación. *Ciencia administrativa*, 2. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/04/01CA201502.pdf>
- González Fernández, G. K., & Loro Tamayo, K. d. (2019). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S. A. C. Callao -

2018. *Pregrado*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2661>
- Gordón Arteaga, P. A. (2018). La motivación laboral y su relación en el desempeño de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato. *Posgrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28317>
- Medina Moncayo, A. N. (2017). El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d01 en Ambato. *Posgrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26733>
- Microsoft Corporation. (2019). *¿Qué es una base de datos?* Recuperado el 2019, de Microsoft Corporation: <https://support.office.com/es-es/article/conceptos-b%C3%A1sicos-sobre-bases-de-datos-a849ac16-07c7-4a31-9948-3c8c94a7c204>
- Microsoft Perú. (2014). *Lecciones en Tecnología y Desarrollo de las PYMEs Líderes del Perú*. Lima: IPSOS Perú. Recuperado el 2019, de <https://blogs.msdn.microsoft.com/peru/2014/12/19/las-mipymes-y-las-tecnologas-de-la-informacin-y-comunicacin-tics/>
- Mogrovejo Peralta, M. A. (2020). El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor. *Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14220>
- Muñoz, M. d., Cabrita, M. d., Ribeiro, M. L., & Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 346-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299006>
- Murga Guzman, E. J. (2018). Motivación laboral y la productividad en los colaboradores de

- la empresa Dimatex Perú S.A.C, Pachacamac-2018. *Pregrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34054>
- Ollague Alvarez, J. L. (2018). Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa Maria del Triunfo. *Pregrado*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/861>
- Sosa Urbina, C. S. (2018). Motivación laboral y productividad en la gerencia de desarrollo urbano, ambiental y acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial Mariscal Nieto - 2018. *Posgrado*. Universidad César Vallejo, Moquegua, Perú. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27128>
- Velásquez, B. (Abril-Junio de 2016). La Gestion administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Empresarial*, 10(2), 15-20. Obtenido de <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42>

6. Aporte Científico o Académico

Facilitar la información para realizar el proyecto de investigación de acuerdo a la motivación laboral y lograr la mayor productividad en las entidades públicas y privadas; contribuyendo al fortalecimiento de los centros académicos, aplicando el trabajo en equipo, logrando generar un clima laboral favorable que permita a los empleados a trabajar de una manera eficaz y eficiente.

7. Recomendaciones

- Se recomienda que el Módulo Corporativo Laboral, realice una inducción laboral al nuevo colaborador que ingrese a la entidad, ya que es importante para conseguir que el trabajador se familiarice más rápido sobre la forma de trabajo y su cultura.
- Realizar una ceremonia de integración de personal o bienvenida, es una manera fundamental para crear los primeros vínculos laborales, esto hará que el trabajador se sienta bien recibido y muy acogido en dicha entidad, es una forma de motivar al empleado y conseguir el compromiso con el Módulo.
- Se sugiere que el Módulo Corporativo, coordine con la Escuela Judicial para plantear temas de capacitaciones para el personal tanto administrativo como jurisdiccional, no solo en temas de derecho. La capacitación es un proceso mediante el cual, se obtienen, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño en el trabajo y es necesario que los trabajadores del Módulo participen en dichas capacitaciones.
- Siendo una entidad pública, se recomienda hacer el reconocimiento a los trabajadores que cumplen con el nivel productivo que se requiera en la entidad, ascender a los colaboradores, brindar los equipos informáticos y materiales de oficina a fin de mejorar las condiciones laborales.

8. Anexos

Corte Superior de Justicia de Lima Sur – Sede Central



Sede del Módulo Corporativo Laboral



Visita al Módulo

