

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



“DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION
DE LOS USUARIOS, EN EL AREA DE MESA DE PARTES - SEDE
CENTRAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
DURANTE EL AÑO 2012”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR:

GOMEZ MEDRANO, Walter Adderly

ASESORA:

MG. ESPINOZA RODRIGUEZ, Olenka

NVO. CHIMBOTE - PERÚ

2012

DEDICATORIA

Dedico mi presente Tesis a muchas personas que me han brindado su apoyo incondicional y en especial a la cual siempre me apoya y me brinda su amor a la Srta. Lady Stefanny Romero García que con su ayuda he logrado la culminación de esta presente Tesis.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, quienes han contribuido de forma significativa a este trabajo y a mi vida.

Esta tesis es en agradecimiento a mis padres, Walter José Gómez Medrano y Carmen Rosa Medrano Laveriano a quienes agradezco de todo corazón por su amor, cariño y comprensión; así como la motivación que me brindan para seguir adelante en este camino. Gracias

Agradezco a mis hermanos Heber y Piercarlo por la compañía y el apoyo que me brindan. Sé que cuento con ellos siempre.

A mis amigos por su confianza y lealtad brindada, quienes me han enseñado lo que es la amistad: Adam y Jorge.

A mis grandes profesores y amigos, Olenka Espinoza Rodriguez y José Linares Cazola, por su asesoramiento en esta última etapa de mi vida universitaria gracias a ellos culmine está presente investigación, les agradezco los consejos brindados para ser una gran profesional.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad "Cesar Vallejo", Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: "

Elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo descriptiva correlacional, describimos cada variable estudiada para luego hallar la correlación entre ambas.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de toda mi carrera profesional, en especial a mis asesores por brindarme su incondicional apoyo.

Atentamente y respetuosamente.

El Autor

INDICE

Páginas

<i>Dedicatoria</i>	I
<i>Agradecimiento</i>	II
<i>Presentación</i>	III
<i>Índice</i>	IV
<i>Introducción</i>	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	IX

PARTE I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1.1. Realidad Problemática.....	11
1.1.2. Preguntas de Investigación.....	15
1.1.3. Formulación del problema.....	15
1.1.4. Justificación.....	16
1.1.5. Antecedentes.....	17
1.1.6. Objetivo.....	23
1.1.6.1 General.....	23
1.1.6.2 Especifico.....	24

PARTE II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1.1 Desempeño Laboral.....	26
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	42

PARTE III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.	<i>Hipótesis</i>	44
3.2.	<i>Variables</i>	44
	3.2.1. <i>Definición conceptual</i>	45
3.3.	<i>Metodología</i>	46
	3.3.1. <i>Tipos de estudio</i>	46
	3.3.2. <i>Diseño</i>	46
3.4.	<i>Población y muestra</i>	47
	3.4.1. <i>Población</i>	47
	3.4.2. <i>Muestra</i>	47
	3.4.2.1. <i>Muestra de Usuarios</i>	47
	3.4.2.2. <i>Muestra de Colaboradores</i>	47
3.5.	<i>Método de investigación</i>	48
3.6.	<i>Procedimientos de recolección de datos</i>	49
3.7.	<i>Técnica de procesamiento y análisis de datos</i>	50

PARTE IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	<i>Descripción de resultados</i>	51
	4.1.1. <i>Tablas de Frecuencias</i>	51
4.2.	<i>Discusión de resultado</i>	93

PARTE IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1.	<i>CONCLUSIONES</i>	97
5.2.	<i>SUGERENCIAS</i>	99

<i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	100
<i>ANEXOS</i>	106

INTRODUCCIÓN

El trabajo denominado: "Desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los usuarios, en el área de mesa de partes – sede central de la corte superior de justicia del santa en el año 2012, ha sido elaborado siguiendo estrictamente los pasos de la investigación científica. En estas líneas introductorias, entonces, procuramos seguir y cumplir todas las etapas y/o pasos, que implica toda pauta general del método científico.

En síntesis apretada y sumaria estos son los siguientes pasos:

PARTE I:

Problema de Investigación. Realidad Problemática, Formulación del Problema, Antecedentes, Justificación, Limitaciones, Preguntas de investigación, Objetivos generales y objetivos específicos.

PARTE II:

Marco Teórico. La teoría de Idalberto Chiavenato con respecto al desempeño es definida mediante el proceso por el cual el empleado trabaja para cumplir las metas de la organización. También la teoría de Zúñiga y García aduce que mientras que los empleados se sienten cómodos en la organización y sus clientes o usuarios queden satisfechos y sus expectativas cumplidas.

PARTE III

Marco Metodológico. Establece la hipótesis que ha sido corroborada en el desarrollo de la investigación. Por ende expone la variable independiente: el desempeño laboral y la variable dependiente la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.

PARTE IV:

El diseño es no experimental y transversal (por que se manipulan dos variables y se desarrollan en momento de tiempo determinado. Resultados de la Investigación. Se encuentran descritos en 19 cuadros, con sus respectivas interpretaciones, así mismo se ha realizado la discusión de los resultados de los mismos

PARTE V:

Las conclusiones descritas se basan respondiendo a mis objetivos específicos y basándome en mis resultados de mi investigación.

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de un estudio de desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los usuarios, en el área de mesa de partes - Sede Central de la Corte Superior de Justicia del Santa.

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estudiada fue todos los colaboradores públicos de la corte superior de justicia y los usuarios que acuden a dicha institución.

Existen dos muestras que se encuentra representado por dos poblaciones, porque como se muestra, se comprobó la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores al realizar las respectivas operaciones en mesa de partes y para eso se aplicó los instrumentos a 12 personas que trabajan en ella y la otra muestra por ser una población desconocida fueron seleccionados solo 311 usuarios que acuden a la institución, fue seleccionado aleatoriamente. Se utilizó la técnica de muestro probabilística para los usuarios y colaboradores donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información la cual constó de 10 preguntas para desempeño laboral y 6 preguntas para satisfacción de los usuarios, teniendo seis alternativas de respuestas.

Habiendo probado científicamente mediante la aplicación de la encuesta, el método de chi-cuadrado y la aplicación del software spss 18, que las dos variables; desempeño laboral y satisfacción del usuario tiene una correlación. Aceptando de este modo nuestra hipótesis de estudio que si existe un buen desempeño laboral entonces existe la satisfacción en los usuarios, en la Corte Superior de Justicia del Santa.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido la explicación de la estructura, que se aprueba la hipótesis planteada y se

rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación del desempeño laboral y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia del Santa.

En conclusión con respecto al nivel de desempeño laboral de acuerdo a las funciones de cada colaborador en cuanto a una constante orientación y capacitación para poder realizar su trabajo correctamente un 30.3% mencionó que estuvo en desacuerdo, esto quiere decir que debido a que no se les brinda una constante orientación y capacitación produce un efecto de mala atención hacia los usuarios.

Finalmente, esta afirmación tiende a dar razón a la hipótesis que planteamos al inicio de esta investigación. Por consiguiente queda demostrada científicamente la existencia de una correlación entre ambas variables estudiadas, es decir el desempeño laboral y la satisfacción del usuario.

Las hipótesis demostradas con el Chi Cuadrado en esta investigación, nos han confirmado ahora de un modo científico que si existe un buen desempeño laboral entonces existirá una satisfacción al usuario. Finalmente, damos a conocer que de los resultados encontrados en el trabajo de investigación de clima laboral y calidad de atención se concluye que existe una relación significativa ($p= 0.03$).

Consecuentemente se realizó las recomendaciones que se han observado convenientes a realizar para la Corte Superior del Santa.

ABSTRACT

This work is the result of a study and job performance and their relationship to user satisfaction in the area of table parts - Headquarters of the Superior Court of Santa. The research is descriptive-correlational. The sample was all public employees of the superior court of justice and users who come to this institution. There are two samples, is represented by two populations, because as shown, proved the efficiency of work performance of employees to perform the respective operations table parts and instruments that are applied to 12 people working on it and the other shows to be an unknown population were selected only 311 users who attended the institution, was selected randomly. We used probabilistic sampling technique for users and staff where all units of the population had the same probability of being selected for the implementation of the survey.

The questionnaire was administered to collect information which consisted of 10 questions to job performance and 6 questions to the satisfaction of users, taking six alternative answers. Having proved scientifically by applying the survey, chi-square method and application software spss 18, the two variables, job performance and user satisfaction is a correlation. At the same time, accepting our study hypothesis that if a good job performance, then there is user satisfaction, in the Superior Court of Santa. Among the objectives of this research has included the explanation of the structure, which approves the proposed hypothesis and the null hypothesis is rejected, there being a relationship between job performance and satisfaction of users of the Superior Court of Santa.

In conclusion regarding the level of job performance according to the roles of each partner in terms of constant guidance and training to perform, their job correctly mentioned that 30.3% disagreed, this means that because they are not

provides constant guidance and training has an effect of poor attention to final users , this statement tends to prove the truth of the hypothesis we posed at the beginning of this investigation. Therefore it is scientifically proven the existence of a correlation between both variables, we took about job performance and user satisfaction. The stages demonstrated by the chi-square in this research, we have now confirmed in a scientific way that if a good job performance then there is a satisfaction to the user. Finally, we report that the results found in research work of the working environment and quality of care is concluded that there is a significant ($p = 0.03$). Consequently, it made the recommendations that have been found convenient to take to the Superior Court of Santa.