



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL  
SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD  
CHILCA, HUANCAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Br. Asto Huarcaya, Yaritza Lissette  
<https://orcid.org/0000-00001-6530-293X>)**

**Asesora:**

**Mg. Falla Gómez, Carolina de Lourdes  
<https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>)**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

# **HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

## **TESIS**

### **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO**

Asesor (a): Mg. Falla Gómez, Carolina de Lourdes

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José

Secretario (a): Mg. Falla Gómez, Carolina de Lourdes

Vocal (a): Dra. Heredia Llatas Flor Delicia

## **Dedicatoria**

A Dios y al universo por permitirme la vida.

A mi esposo que siempre me apoyó de manera incondicional para cumplir mis objetivos, a mis hijos que son mi fuente de motivación.

A mis padres y hermanos que son fuente de infinito amor.

A mi tía Susy Liliana a quien considero como una segunda mamá y quien me apoyó alcanzar esta meta.

## **Agradecimiento**

A mi maestra PhD. Flor Delicia Heredia Llatas por el apoyo en la culminación de mi tesis, por todos los conocimientos transmitidos y por la paciencia brindada.

A mis catedráticos de la Universidad Señor de Sipán en mi formación académica.

A la Licenciada Silvia Pariona Salazar jefa del Centro de Salud de Chilca, por permitirme realizar mi trabajo de investigación en la institución que ella representa.

## ÍNDICE

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO .....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>Dedicatoria .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>Agradecimiento .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>Índice .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>Índice de tablas .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>Índice de figuras .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>RESUMEN .....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>11</b>   |
| 1.1    Realidad Problemática.....                                      | 11          |
| 1.2    Antecedentes de Estudio.....                                    | 15          |
| 1.3    Teorías relacionados al tema.....                               | 23          |
| 1.4    Formulación del problema.....                                   | 41          |
| 1.5    Justificación e importancia del estudio.....                    | 41          |
| 1.6    Hipótesis.....  | 42          |
| 1.7    Objetivos.....  | 42          |
| <b>II        MATERIAL Y MÉTODO .....</b>                               | <b>43</b>   |
| 2.1    Tipo y diseño de investigación .....                            | 43          |
| 2.2    Población y muestra .....                                       | 44          |
| 2.3    Variables y operacionalidad .....                               | 46          |
| 2.4    Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad ..... | 51          |
| 2.5    Procedimientos de análisis de datos .....                       | 53          |
| 2.6    Criterios éticos .....  | 53          |
| 2.7    Criterios de rigor científico .....                             | 53          |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>III</b> | <b>RESULTADOS.....</b>                      | <b>55</b>  |
| 3.1        | Resultados en tablas y figuras .....        | 55         |
| 3.2        | Discusión de resultados .....               | 89         |
| <b>IV</b>  | <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b> | <b>94</b>  |
| 4.1        | Conclusiones .....                          | 94         |
| 4.2        | Recomendaciones .....                       | 95         |
|            | <b>REFERENCIAS .....</b>                    | <b>96</b>  |
|            | <b>ANEXOS.....</b>                          | <b>102</b> |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Muestra, unidades de análisis.....   | 45 |
| <b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.....  | 47 |
| <b>Tabla 3</b> Operacionalización de la variable Productividad.....   | 49 |
| <b>Tabla 4</b> Análisis de confiabilidad.....   | 52 |
| <b>Tabla 5</b> Escala de validación.....  | 52 |
| <b>Tabla 6</b> Distribución de la población según características sociales.....                                       | 55 |
| <b>Tabla 7</b> Los equipos informáticos cuentan con los softwares adaptados para mi labor.....                        | 57 |
| <b>Tabla 8</b> La remuneración que recibo es la adecuada con respecto a la responsabilidad de mi trabajo.....         | 59 |
| <b>Tabla 9</b> Tenemos ascensos y promociones dentro de la institución.....   | 61 |
| <b>Tabla 10</b> El jefe directo siempre me mantiene informado de los asuntos de mis labores.                          | 63 |
| <b>Tabla 11</b> La relación con mis compañeros es buena.....  | 65 |
| <b>Tabla 12</b> Los objetivos se alcanzan en el menor tiempo.....   | 68 |
| <b>Tabla 13</b> El servicio que brindo es de buena calidad.....   | 71 |
| <b>Tabla 14</b> Me siento productivo en mi área.....  | 73 |
| <b>Tabla 15</b> Me siento parte del centro de salud, desarrollo las actividades de la organización con confianza..... | 75 |
| <b>Tabla 16</b> Nivel de Satisfacción laboral.....  | 78 |
| <b>Tabla 17</b> Nivel de Productividad.....   | 79 |
| <b>Tabla 18</b> Dimensión eficacia total.....   | 80 |
| <b>Tabla 19</b> Dimensión eficiencia total.....   | 81 |
| <b>Tabla 20</b> Dimensión efectividad total.....  | 82 |
| <b>Tabla 21</b> Prueba de normalidad de Satisfacción laboral y productividad.....                                     | 84 |
| <b>Tabla 22</b> Correlación de satisfacción laboral y productividad.....  | 85 |
| <b>Tabla 23</b> Correlación de satisfacción laboral y eficacia.....   | 86 |
| <b>Tabla 24</b> Correlación de satisfacción laboral y eficiencia.....   | 87 |
| <b>Tabla 25</b> Correlación de satisfacción laboral y efectividad.....  | 88 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Comparación de las perspectivas de satisfacción – insatisfacción .....  | 28 |
| <b>Figura 2</b> Jerarquía de las necesidades de Maslow .....  | 29 |
| <b>Figura 3</b> Factores que afectan la productividad .....   | 33 |
| <b>Figura 4</b> Las tres dimensiones básicas de la motivación .....   | 37 |
| <b>Figura 5</b> Modelo de expectativas .....  | 38 |
| <b>Figura 6</b> Se cuenta con las herramientas (mandil, guantes, mascarilla, etc.) necesarias para desarrollar mi trabajo. .... | 56 |
| <b>Figura 7</b> Las instalaciones y/o ambientes son las adecuadas para el desarrollo de mi trabajo.....                         | 58 |
| <b>Figura 8</b> Los beneficios que me brinda la institución son satisfactorios. ....  | 60 |
| <b>Figura 9</b> Recibo la capacitación, inducción y reinducción necesaria para realizar mis labores.....                        | 62 |
| <b>Figura 10</b> Mantengo una buena comunicación con mi jefe directo. ....  | 64 |
| <b>Figura 11</b> Soy y me siento parte del equipo de trabajo.....   | 66 |
| <b>Figura 12</b> Expreso todas mis opiniones en mi lugar de trabajo.....  | 67 |
| <b>Figura 13</b> Los objetivos se alcanzan en el menor tiempo. ....   | 69 |
| <b>Figura 14</b> Los materiales y equipos de trabajo se emplean adecuadamente.....  | 70 |
| <b>Figura 15</b> Se toma en cuenta las reclamaciones y/o sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio.....              | 72 |
| <b>Figura 16</b> Participo de las reuniones de trabajo de manera proactiva. ....  | 74 |
| <b>Figura 17</b> El centro de salud da prioridad a los recursos humanos.....  | 75 |
| <b>Figura 18</b> Mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional. ....                                    | 77 |



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo. El trabajo se basó en el marco teórico de la satisfacción laboral, la productividad y sus tres dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad. La investigación es de tipo básica, el enfoque es cuantitativo, diseño no experimental – transeccional o transversal de tipo correlacional causal, la población fue de 42 empleados del servicio de enfermería a los cuales se tuvo acceso siendo la misma muestra, tipo de muestreo censal, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con 31 ítems el cual fue validado por cuatro expertos y se usó la escala de Likert para la valoración. Se concluye que existe una relación muy significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo, el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson = 0.546, se afirma con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación de intensidad directa y positiva media, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad, eficacia, eficiencia, efectividad.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as objective to determinate the relation between the laboral satisfaction and productivity en the nursage service of Chilcas health center, Huancayo The proyect was based on the theorical framework of laboral satisfaction, productivity and its three dimentions: efficacy, efficiency and effectiveness. The investigation is basic type, the focus is cuantitative, non experimental-transectional or transversal of correlational,causal type design. The population consisted of 42 employees from the nursing service to which access was made being the same sample, censal type sampling, the technique used for data recolection was the survey and as instrument the questionnaire with 31 items which was validated by four experts and the Likert scale for valoration was used. It is concluded that it exist a very significative relation between laboral satisfaction and productivity in the employees from the nursing service of Chilcas health center, Huancayo, the Pearsons r correlational coefficient = 0.546, is affirmed with a 99% of confidence, that in the studying ambience theres a correlation of direct intensity and medium positivity, so the raised hypothesis is accepted.

key words: Work satisfaction, productivity, efficacy, efficiency and effectiveness

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática.**

Según Chiavenato (2019) en la contemporaneidad vivimos en una sociedad constituida de organizaciones, todas estas organizaciones son productoras de bienes, prestadoras de servicios o comercializadoras, estas actividades son reguladas por las organizaciones, las organizaciones están formadas por individuos y recursos, nuestras vidas necesitan de las organizaciones y estas dependen de nuestro trabajo, la mayor parte de nuestras vidas la pasamos dentro de la organizaciones, todas las organizaciones son diferentes existe mucha diversidad de ellas, existen organizaciones lucrativas y no lucrativas, todas estas son dirigidas por un grupo de personas y su conocimiento, es decir el recurso más importante de la organización son los empleados.

Según Instituto de Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) indican en su trabajo de investigación que persiste la baja productividad y aún peor existe tendencia a caer, existen muchos estudios en el marco económico en Perú muestran que nos hallamos involucrados en la llamada Onda de Kondrátiev (cada onda es de 47 a 60 años de duración en los que se puede encontrar periodos altos de crecimiento que son más fuertes y duraderas, y un periodo de crecimiento lento pero las crisis son las fuertes y las bajas más prolongadas). En la presente década, durante los años 1991-1996 se genera una restauración importante del PIB. Entre los años 1990 y 1996 en promedio de llegó a crecer en 4.06 por cada año. En estos años hubo una recuperación, la productividad del trabajo fue leve pues solamente se llegó a crecer en 1.33 por año.

Los términos productividad y satisfacción laboral tienen una relación estrecha, se sabe que las organizaciones actualmente son más competitivas en la productividad, para ello es indispensable que los empleados sientan satisfacción al realizar su trabajo desde la disposición psicológica hasta la física ya que ello influye positivamente a la productividad.

La problemática de la baja productividad en el Perú es a causa de la insatisfacción laboral, la insatisfacción laboral puede llevar al desinterés del empleado por el trabajo, al bajo rendimiento de sus funciones y por ende a un descenso significativo de la productividad en una empresa.

### **1.1.1 Internacional**

En Irán, Hoboubi et al. (2017) mencionan que el estrés y la satisfacción en las labores de los empleados son factores importantes que afectan de manera significativa a la productividad de los empleados, por lo que las organizaciones le están dando un enfoque de importancia en estas últimas décadas, dentro de empresa petroquímica esto también está relacionado a diversos factores negativos como el deterioro de la salud físico y mental del empleado.

En Rumania, Mihalca et al. (2021) indican que el teletrabajo en esta pandemia a sido uno de los mas optados por muchas empresas para garantizar la continuidad de la misma, por lo que se necesita saber si son determinantes para la productividad, rendimiento y satisfacción laboral teniendo en cuenta los factores del hogar y las condiciones adecuadas de teletrabajo.

En Nigeria, Morgan et al. (2021) señalan que las empresas manufactureras en el continente americano presentan un elevado indice de accidentes y esto perjudica la satisfacción laboral del empleado y por ende la productividad dentro de la organización, se necesita descubrir gestión adecuada para la reducción de los accidentes y mejorar de manera proporcional la satisfacción y la productividad.

En Bolivia, Vega et al. (2018) acotan que la satisfacción laboral tiene predominio hacia la productividad, los personas que trabajan en su mayoría desean que su labor sea reconocido y estimulado por medio de recompensas o incentivos que los ayude a desarrollarse y sientan la satisfacción plena, esto es tomado por muchas empresas como no importante hasta conciben que es un gasto y no una inversión.

En Turquía, Taşkin D. y Taşkin Ç. (2021) mencionan que es muy importante y crucial la satisfacción y la productividad en las empresas desde hace muchos años, el lugar de trabajo es un factor determinante para la satisfacción laboral este puede conducir a un mejor rendimiento laboral, incidiendo en el diseño del lugar de trabajo tanto en la disposición de las oficinas como en el ambiente físico.

En Korea, Ko y Choi (2019) indican que las horas extras ha sido un problema para el desgaste de la satisfacción y la productividad ya que estas presentan una relación de causa efecto, en muchos países el aumento de horas laborables ha reducido en tiempo entre la vida laboral y familiar, las empresas actuales tienen largas jornadas de trabajo sobre todo en Estados Unidos y Japón donde los empleados laboran 50 horas a la semana aproximadamente.

### **1.1.2 Nacional**

Carlos (2020) indica que los trabajadores de enfermería del Hospital de Lambayeque se encuentran en un estrés laboral el cual se denomina Síndrome de Burnout debido a las horas extras y guardias excesivas, esto por un incentivo económico que obtienen, pero que al final las perjudica en su satisfacción observando un alto índice de ausentismo, por otro lado también refieren que existe mucha exigencia de productividad de parte de su jefatura, desencadenando un problema de salud aún más perjudicial para el hospital.

Rosario et al. (2019) señalan que el síndrome de Burnout es una preocupación de mucha frecuencia en los trabajadores de salud por ende esto afecta significativamente la calidad de vida laboral, la calidad de atención a los pacientes y la satisfacción laboral, los profesionales de salud tiene una prevalencia del 12,5% del síndrome de Burnout, por lo que ha convertido en un problema mayor tanto así que la Superintendencia Nacional de Salud de Perú mide periódicamente este factor a los profesionales de salud como para de la evaluación de satisfacción laboral con el fin de perfeccionar la calidad asistencial, eficiencia y productividad.

Cruz y Bernui (2019) en su artículo indican que existe una razón principal de estudio que es por las demasiadas cargas laborales académicas suelen estar acompañadas de grandes inversiones de tiempo en los docentes de la Univesidad Mayor de San Marcos en la Facultad de Medicina, en la primera etapa de formación de los alumnos donde se imparte los cursos de histología y embriología así como también anatomía, los ambientes no cumplen con los criterios de bioseguridad, por lo que esto lleva a una insatisfacción laboral y baja productividad.

Montes y Rojas (2017) en su informe de tesis indican que en la Universidad Peruana Unión existe una diferencia en el estatus laboral de los trabajadores esto lleva a una diferencia entre la satisfacción laboral y la productividad, algunos son contratados otros empleados y por último misioneros, con diferentes tipos de contratos estos obtienen diferentes remuneraciones y beneficios laborales, por lo que la satisfacción laboral y la productividad de alguna manera deben estar diferenciados para los trabajadores de acuerdo a su tipo de contrato.

Chiroque y Piscoya (2019) en su trabajo de investigación indican que la satisfacción laboral y la productividad tienen una conexión estrecha, hasta se puede considerar como aspectos de suma importancia para que las organizaciones puedan tomar decisiones acertadas al hacer frente a los retos en la gestión del capital humano, pero existe una amplia gama de teoría basada en la satisfacción laboral y productividad, incluso hay autores que elabora su propia definición en base a su experiencia y estudio, se pretende analizar y proponer otro ámbito conceptual de relación entre estas dos variables.

San Roman (2020) detalla que la productividad laboral está relacionado con el bienestar psicológico, señala que el ambiente laboral juega un papel importante para que los empleados desarrollen sus funciones de forma eficiente, así mismo la psicología ha estado en un punto ciego para los administradores, de esta forma la falta de importancia al estado emocional del empleado a sido rezagado y por ende los factores de satisfacción y productividad se ha mostrado de nivel inferior en la mayoría de los empleados en Perú.

### **1.1.3 Local**

En la actualidad las empresas privadas y públicas son innovadoras se esmeran por brindan los mejores servicios y de calidad, de esta forma generar mayor productividad, lo que lleva a una constante competitividad, para ello es necesario que nuestros empleados se sientan bien en su lugar de trabajo, sean bien remunerados, que tengan posibilidades de crecimiento, incentivos, etc es decir exista satisfacción laboral ya que esto puede depender su desempeño y productividad.

Toda empresa siempre se preocupa por dar un servicio de calidad a sus clientes, cuando se trata de un hospital se debe tener mas cuidado con la personas ya que tratamos

por personas con dolencias las cuales deben ser atendidas en un menor plazo y con los cuidados necesarios, para ello nuestros trabajadores de salud deben siempre estar con la disposición para cumplir con estas expectativas, satisfacer a nuestros pacientes y el servicio prestado sea de calidad.

El Centro de Salud Chilca es de categoría I4, corresponde a la Red de Salud Valle de Mantaro, se encuentra ubicado el Distrito de Chilca, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín con dirección Jr. Humbolt 900. La población es de 126 trabajadores de salud, de los cuales 42 pertenecen al servicio de enfermería, se cuenta con 25 Licenciadas en enfermería de los cuales 13 son nombradas y 12 contratadas y 17 Técnicos en enfermería de los cuales 5 son nombradas y 12 contratadas, nuestra muestra será el servicio con el cual estamos permitidos trabajar y es la cantidad más numerosa dentro del centro de salud en relación con los otros profesionales.

En la actualidad se ha detectado cierta insatisfacción por parte del servicio de enfermería, esto relacionado con la remuneración, las oportunidades laborales y la carga laboral que se tuvo durante todo el año 2020 debido a la pandemia, se desea conocer exactamente cuales son los factores que generan la satisfacción, la relación que existe con la productividad y su influencia; se sabe que han recibido un incentivo por parte del gobierno central a nivel nacional por su arduo trabajo durante el año 2020, pero al parecer con tanta carga laboral no ha sido suficiente, a ello se añade que aún no se determina el fin del régimen laboral CAS por ello las promociones laborales están pendientes; por parte de los pacientes se ha recibido ciertos reclamos del servicio de enfermería, siendo este uno de los más requeridos por los pacientes ya es el apoyo a otros profesionales y el más numeroso dentro del centro de salud, por lo que se le debe prestar atención y dar la debida importancia ya que puede afectar significativamente la productividad, el desempeño laboral y la calidad de servicio del hospital.

## **1.2 Antecedentes de Estudio.**

### **1.2.1 Internacional**

En Irán, Faramarzpour et al. (2021), hicieron una investigación: “ Percepciones de la enfermeras sobre el clima ético hospitalario y su satisfacción laboral”. Tuvo como finalidad

determinar la relación entre las percepciones de las enfermeras sobre el clima ético hospitalario y su satisfacción laboral, la investigación fue estudiado a 110 enfermeras en Jiroft en hospitales universitarios, Irán; también se analizó el impacto de la características demográficas de la enfermeras en sus percepciones del clima ético hospitalario y su satisfacción laboral. Para analizar este estudio se usó un cuestionario triple, con cuestionario demográfico, clima ético hospitalario y satisfacción laboral. Se concluye en que se debe diseñar e implementar algunos programas para aumentar la calidad del ambiente laboral de la enfermeras y de esta forma se pueda llegar a la satisfacción laboral, acotan que así se podrá mejorar el desempeño, aumentar la productividad y las posibilidades de dejar la carrera de reducirá.

En Grecia, Kitsios y Kamariotou (2021), realizaron un estudio llamado: “Satisfacción laboral detrás de la motivación: un estudio empírico en trabajadores de salud pública”, como objetivo tenía, examinar los factores que pueden motivar a los empleados de un hospital público, el estudio se realizó el norte de Grecia en empleados administrativos, enfermeras y médicos, la población asciende a 947 personas de los cuales se pudo recopilar información de 74 empleados que completaron correctamente los cuestionarios, se repartió 150 cuestionarios, 11 completaron de manera incorrecta y 65 no completaron el cuestionario. El método que se usó fue cuestionario que incluyó 4 categorías de factores (trabajo, salario, las relaciones con los compañeros y los logros laborales), se usó una escala de satisfacción ordinal Likert de 5 puntos. Los resultados señalan que deben tener un plan motivacional sólido, o quizá un incentivo interno para las enfermeras del hospital así haya una motivación extrínseca por parte del hospital con el tiempo, es necesario que la satisfacción de las enfermeras sea tratado con importancia por parte de los gerentes del hospital apoyar si necesitan mejorar su puesto de trabajo o brindarles algún tipo de asistencia adicional que mejore la eficiencia, la productividad e independencia laboral.

En Malasia, Yew et al. (2020), en su investigación titulado: “Satisfacción Laboral entre Enfermeras de un Hospital Privado”, que tiene como fin, establecer la satisfacción laboral y sus factores contribuyentes entre las enfermeras, la investigación se llevó acabo en un hospital privado de Malasia, se realizó una distribución de 268 cuestionarios de los cuales respondieron 209 cuestionarios esto representa un 78% de respuesta efectiva. De los 209 cuestionarios respondidos, 198 se usaron para el análisis y 11 se eliminaron por



información incompleta, se dispuso 2 semanas para responder el cuestionario por parte de las enfermeras. Como instrumento se usó el cuestionario validado IWS (Índice de satisfacción laboral) desarrollado por la Prof. Stamps, este fue adecuado para estimar la satisfacción laboral de las enfermeras, se incluyeron factores en el cuestionario como: salario, requisitos de tarea, autonomía, estatus profesional, interacción y políticas organizacionales. Se concluye de acuerdo a la investigación, las enfermeras como en todos los hospitales son un factor humano muy importante, amplio en cantidad y desempeñan una labor clave en el hospital y el bienestar de los pacientes, viendo la escasez del personal es necesario capacitar a las recurso humano, mantenerlas en servicio activo con una mejor remuneración, este estudio se recomienda a los administradores del hospital a tomar medidas que mejoren la satisfacción laboral siendo un factor importante la remuneración en especial para las enfermeras experimentadas ya que son muy solicitadas y por lo general migran a otras ciudades o países que ofrecen una remuneración más lucrativa.

En País Vasco – España, Garmendia et al. (2020) hicieron una investigación titulada: “Gestión de recursos humanos de alta implicación, satisfacción laboral y productividad: un estudio longitudinal de dos fases de una empresa minorista española” con el fin de determinar las relaciones entre los sistemas de trabajo de alta participación, la satisfacción laboral y la productividad. Esta investigación tuvo lugar en tiendas del sector minorista del País Vasco, la muestra para el estudio se tomó en dos tiempos la primera en el año 2011 se reunió 6320 respuestas de empleados de 104 tiendas y en el año 2015 se recopiló 5958 respuestas de 94 tiendas. El diseño de la investigación es longitudinal, para la medida de los cuestionarios se usó la escala de Likert, con 4 dimensiones: capacitación, participación de la toma de decisiones, información y niveles de autonomía. Finalmente se concluye que el estudio cuantitativo sugirió asociaciones negativas contradictorias, en cuanto al estudio cualitativo posterior indicó que la asociación pudo estar condicionada por la acción recesiva de la empresa en respuesta a las dificultades financieras.

En Chile, Jiménez (2020), hizo una investigación titulada: “Conflicto trabajo, familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile” tuvo como finalidad determinar la relación de las variables: trabajo, familia, conflicto, calidad de vida y satisfacción laboral, el lugar a realizar la investigación fue Maule-Chile, la muestra estuvo establecida por 124 funcionarios de salud pública con una edad entre 18 - 64 años

teniendo como edad promedio 38 años, la población femenina es la más representativa con 65,3% mientras que la masculina con un 34,7%. Estudio correlacional, el diseño es de tipo no experimental, de tipo transversal. Se concluye que la relación es negativa entre conflicto trabajo – familia y satisfacción laboral, esto indica que si existe un menor conflicto entre el trabajo y la familia habrá mayor nivel de satisfacción laboral que experimentará el empleado, acota que las empresas deben contar con medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, añade que no existe relación entre las variables: conflicto trabajo- familia y calidad de vida tanto en el análisis global como por dimensión, en cuanto a las variables satisfacción laboral y calidad de vida laboral existe una relación positiva y estadísticamente significativa tal como se había propuesto en las hipótesis, tanto de manera global como por dimensión. Por último en la hipótesis que señala que existe diferencias significativas entre hombres y mujeres esta se rechaza ya que en la investigación se estableció que no se advierte diferencias significativas.

En Argentina, Sebastián (2020) realizó una investigación de título: “Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo” la finalidad de este estudio fue determinar si el compromiso organizacional y algunos de sus tipos interviene en la relación entre trabajo, familia y satisfacción laboral, se usó como muestra no probabilística, por conveniencia, a 376 trabajadores de los cuales 191 fueron varones y 185 fueron mujeres, de empresas del sector terciario localizadas en la ciudad de Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina, el método de estudio fue empírico, cuantitativo y transversal, limitado en los lineamientos de la estrategia asociativa – explicativa. Se concluye que la satisfacción presenta relaciones de mucho valor con las dos dimensiones de la articulación trabajo y familia, los resultados obtenidos pueden ayudar de manera significativa a la toma de decisiones de los gerentes que se encuentren vinculadas a la gestión de los trabajadores o recursos humanos al momento de implementar políticas de trabajo que sean flexibles con la familia dado su efecto sobre temas tales como el retenimiento del talento y la sensación que los empleados tengan sobre sus trabajos.

En Arabia Saudita, Abdullah (2019) en su artículo titulado: “Satisfacción laboral de las enfermeras: un estudio multicéntrico”, tuvo como finalidad establecer la satisfacción laboral de las enfermeras sistema de salud, se llevó acabo en varias organizaciones del Ministerio de Salud y de Arabia Saudita, la población fue de 6385 en Makkah, 7114 en

Jeddah, 4935 en Taif , 7150 en Madinah y 5738 en Buraidah, calculando el tamaño de la muestra fue un total de 1811 empleados enfermeros distribuidos de la siguiente manera: 363 en Makkah, 365 en Jeddah, 357 en Taif , 365 en Madinah y 361 en Buraidah, el diseño de estudio fue transversal para analizar la satisfacción en las cinco ciudades sauditas, el instrumento de este estudio fue encuestas del Ministerio de Salud, estas fueron adaptadas para las cinco organizaciones teniendo conocimiento que son diferentes organizaciones. Se concluye que el nivel de satisfacción laboral es de bajo a moderado, esto se debe considerar como indicador clave de desempeño y productividad, por lo que se recomienda formar políticas y tomar decisiones donde se consideren la satisfacción de las enfermeras, en base a la logística de alojamiento, los servicios nutricionales y mejorar la eficiencia de la contratación.

### **1.2.2 Nacional**

Halanocca et al. (2019) en su investigación titulada: “La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud”, tuvo como fin de definir la relación que existe entre la satisfacción laboral, la productividad y la motivación del profesional médico, licenciadas y técnicos de enfermería, se usó como muestra 179 empleados de cada grupo ocupacional haciendo un total de 537 empleados del Instituto de Salud del Niño San Borja, en método que se usó fue: Focus Group, utilización de encuestas referidas a la motivación laboral, satisfacción laboral y productividad, por último las entrevistas. Se concluye en esta investigación que la motivación y la satisfacción laboral influyen de forma directa a la productividad, se muestra un nivel de motivación de nivel regular, el nivel de insatisfacción parcial es un 74,3% en los médicos, en las enfermeras es de nivel bajo con un 57,54% y en los técnicos de enfermería es de nivel bajo con 100%. Los beneficios remunerativos como los laborales son los que alteran a la satisfacción laboral. Aportan que la optimización en el hospital parecen no incluir al capital humano.

López y Pomasoncco (2018) hicieron una investigación denominada: “Satisfacción Laboral y la Productividad en los Trabajadores Red Salud Huamanga 2018” cuyo objetivo es evaluar el nivel de satisfacción y sus efectos en la productividad, adicional a ello se debe determinar la importancia del rendimiento laboral y que tal satisfechos se sientan con su

trabajo. El método que se usó para esta investigación es de diseño correlacional, es aplicable y transversal con una muestra de 118 personas que es el total de los trabajadores de la Red Salud de Huamanga. Se concluye que la productividad y la satisfacción laboral presentan una relación moderada, se recomienda entonces que se vigile con mayor énfasis los equipos de tecnología, herramientas para el trabajo, instalaciones físicas, infraestructura, etc debido a que el empleado no se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo y la productividad sería afectada, así mismo las obligaciones económicas deben ser retribuidas de manera puntal, cumplir con las vacaciones correspondientes y en general mejorar la infraestructura y la limpieza de las instalaciones.

Paredes (2020) en su investigación de título: “Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I, 3 Micro Red Trujillo, 2020” tuvo como objetivo establecer si hay conexión entre la satisfacción laboral y la productividad, se desarrollo en tres organizaciones de salud nivel I, 3 Micro Red en la ciudad de Trujillo, la muestra fue de 33 empleados de las tres organizaciones de salud, el diseño de investigación es descriptivo – correlacional, se usó un cuestionario tipo Likert con 20 preguntas. Se concluye finalmente que la correspondencia entre las condiciones laborales y la productividad es existente, la relación de los incentivos económicos y laborales tienen una relación positiva débil, la relación de las políticas administrativas y la productividad es positiva débil.

Guillén (2018) presenta su investigación titulada “Satisfacción Laboral y Productividad de los Cirujanos Dentistas Del CAP III Metropolitana Essalud Región Tacna, Período Enero-Junio, 2018” el fin fue establecer si hay alguna conexión entre la satisfacción y la productividad laboral de los empleados cirujanos dentistas, se llevó acabo en el CAP III Metroplitano EsSalud Región Tacna, se toma como muestra a 10 cirujanos dentistas, es tipo de diseño es no experimental, es descriptivo – correlacional, cuantitativa, como instrumentos de aplicará la escala de Likert a través de un cuestionario, donde participarán todos los cirujanos dentistas sin excepción. Se finaliza mencionando que existe carencia de correspondencia significativa entre la satisfacción y la productividad laboral, las remuneraciones son de ingreso medio y con relación a la productividad existe una relación alta entre la promoción y ascenso.

Salinas (2020) en su investigación con título: “Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020” con el fin de establecer la repercusión de la satisfacción laboral en la productividad del empleado, se desarrolló en el hospital ya mencionado en el año 2020, La muestra fue de 82 colaboradores administrativos del hospital, el método usado es hipotético deductivo, la investigación es básica de nivel correlacional causal con enfoque cuantitativo, la técnica usada fue encuesta así como el instrumento para la recolectar los datos fue el cuestionario. Luego de terminar el encausamiento de información se llegó a concluir: existe un porcentaje de dependencia de la productividad con respecto a la satisfacción laboral de 7.1% verificada por Wald, con el orden de 5,581 un p valor  $p= 0.009$ , se determina entonces que si es mayor la satisfacción laboral, el nivel de productividad será mayor, por ello se recomienda mejorar los procesos ayudando a los directivos para una buena toma de decisiones, de esta forma la efectividad en los empleados debe mejorar.

Encalada (2016) en su informe denominado: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016” tuvo como fin delimitar como se relaciona la satisfacción del empleado con la productividad, este trabajo se desarrolló en el servicio de nutrición del hospital ya mencionado, la población está conformada por todos los empleados del servicio de nutrición de dicho hospital. El método es cuantitativo, hipotético – deductivo de tipo básica, el diseño fue no experimental correlacional y de tipo transversal, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario diseñado con 32 preguntas. El resultado fue un 95% de confianza es decir existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, de nivel moderado y de forma directa, entonces se concluye que la satisfacción laboral tiene un predominio significativo en la productividad de los empleados del servicio nutricional del hospital.

Collantes y Arévalo (2017) en su artículo de título: “Motivación y Satisfacción Laboral del Enfermero en un Hospital de Lima – Perú” con la finalidad de establecer la influencia entre la motivación y satisfacción laboral, desarrollado un hospital de la ciudad de Lima Este Perú, el método de este estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal. Como muestra se tomó a cincuenta empleados enfermeros de este hospital, se usó como técnica de recolectar datos el cuestionario denominado “ Satisfacción

laboral del Enfermero” el cual fue diseñado por el MINSA. Los resultados indicaron que el 54% presentan satisfacción, seguida de una motivación media de 64%, por lo que se finaliza que no existe conexión entre los variables motivación y satisfacción en los enfermeros del hospital de Lima Este Perú.

### **1.2.3 Local**

Pimentel (2019) en su investigación titulado: “Satisfacción laboral y productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos” tuvo como objetivo: determinar la repercusión de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores profesionales de salud, desarrolló esta investigación en los consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El carmen – Huancayo, la población es de 80 profesionales de la salud y la muestra estuvo compuesta por 66 trabajadores de la salud distribuidos de la siguiente manera: 40 médicos, 9 enfermeras, 7 obstetras, 2 cirujanos dentistas, 2 psicólogos, 5 tecnólogos medicos, 1 nutricionista. El diseño a usar fue no experimental de corte transversal correlacional causal, la técnica para recolectar datos fue por medio de encuestas, y el instrumento cuestionario, considerando la escala de Likert. Se finaliza en que la satisfacción laboral y la productividad se relacionan positivamente, la motivación influye de manera positiva en la productividad y el nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad.

De La Roca y De La Cruz (2018) en tu investigación titulada: “Influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la Compañía Minera Volcan S.A.A.” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad en los empleados de la planta concentradora Victoria, esta investigación se llevó acabo en la Cia. Minera Volcan S.A.A. en la ciudad de Yauli, la Oroya, Junín. La población fue de 360 trabajadores de los cuales se usó como muestra a 80 trabajadores, se aplicó el método deductivo, inductivo, síntesis, análisis y estadístico; como técnica para recolectar los datos se usó la encuesta y el instrumento fueron los cuestionarios de preguntas. Se concluyó que el nivel de satisfacción promedio es de 51.39% y la productividad promedio es de 58.39 % , con lo que se puede sintetizar que la satisfacción laboral influye direcya y de manera significativa en la productividad de los empleados de la organización.

Pizarro (2017) en su trabajo de investigación de título: “Satisfacción laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Río Grande S.R.L en la ciudad de Huancayo – 2017” el fin es señalar si existe conexión entre la satisfacción laboral y la productividad en los empleados, dicha investigación se llevó a cabo en la empresa de inversiones comerciales Río Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo, La población estuvo representada por 18 colaboradores de la empresa, el tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional, la técnica usada fue la encuesta, como instrumento para recolección los datos con lo que se trabajó fue el cuestionario con 40 ítems, las variables de estudio fueron satisfacción laboral y productividad. Se finaliza que existe conexión entre la satisfacción y la productividad en los empleados, a ello se acota la relación entre los beneficios laborales, el desarrollo personal, el reconocimiento y la productividad de los empleados de la empresa.

Pérez et al. (2017) en su investigación denominado: “Satisfacción laboral y productividad en catedráticos de la Facultad de Enfermería de la UNCP. Huancayo, 2016” con la finalidad de establecer la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los catedráticos de la Facultad de Enfermería, la investigación tuvo lugar en Huancayo en la Facultad de Enfermería de la UNCP, para esta investigación de tuvo una población de 33 catedráticos y la muestra fue de 26 docentes que es un 78% de la población. El tipo de estudio es cuantitativo, correlacional y de corte transversal, para la recolección de los datos a usar se usó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario del autor David Marcial Alva Flores. Se concluye que el 38% de catedráticos mostraron un nivel de satisfacción medio, un 30% nivel bajo y un 30% nivel alto, la productividad es bajo, por lo que se ha corroborado que la relación entre la satisfacción laboral y la baja productividad es inexistente.

### **1.3 Teorías relacionados al tema.**

#### **1.3.1 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un tema que ha tomado importancia hace poco dentro de las organizaciones, esto por la baja productividad de muchas organizaciones y lo que ha llevado a hacer muchos estudios para determinar cuáles son los factores o causas de la

misma y de esta manera tomar acciones para mejorar la productividad, según (Chiavenato y Villamizar, 2002 citado por Figueroa et al. 2020), plantean la inquietud por la satisfacción de las personas y su calidad de vida, indican que se debe a: buenos salarios, puestos bien diseñados, beneficios, clima organizacional sano, recompensas por su buen desempeño, educación continua y otros. (Robbins, 2013 citado por Figueroa et al. 2020), al igual Chiavenato y Villamizar concuerdan en que un empleado feliz o satisfecho es más productivo que un empleado insatisfecho y rebelde. Todo este cambio en la gestión de recursos humanos lleva a la obtención de mayor productividad y esto va muy relacionado con la competitividad de las organizaciones, es allí la importancia de la satisfacción en la productividad.

La definición de satisfacción laboral es muy amplia, muchos autores lo han definido de acuerdo con sus estudios realizados a continuación, veremos algunas definiciones de satisfacción laboral propuesta por algunos autores:

Según Robbins y Coulter (2018) señalan, como definición que la satisfacción laboral es la actitud que tiene una persona con relación al su trabajo, cuando los empleados presentan un nivel de satisfacción elevado la actitud hacia su trabajo será positiva, y por lo contrario y si el empleado se encuentra insatisfecho presentará una actitud negativa.

Ascarly et al.(2015) señalan, que muchos autores definen la satisfacción laboral como un conjunto de disposiciones del trabajador hacia su empleo, por ello se piensa que cuando los trabajadores están muy satisfechos con su trabajo o su puesto de trabajo desarrollarán actitudes positivas a diferencia de los que no están satisfechos.

### ***1.3.1.1 Clima y satisfacción laboral.***

Jáuregui y Louffat, (2019) detallan que existen dimensiones que están relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral estas son: apoyo de supervisión, recompensas, responsabilidad, relaciones interpersonales y competencias del empleado. El clima organizacional se entiende como la percepción de las personas orientadas a la organización, mientras que la satisfacción laboral es la evaluación que tiene el empleado respecto al entorno laboral, las necesidades y valores personales.



### **1.3.1.2 Cultura organizacional y la satisfacción laboral**

Según Jáuregui y Louffat, (2019) señalan que la satisfacción laboral es un balance constante del entorno, de las necesidades y los valores personales. Se ha podido demostrar que la satisfacción es más alta en organizaciones de tipo grupales, en organizaciones innovadoras, en organizaciones que tienen metas, objetivos y reglas; en lo que se refiere a la productividad en nivel más alto sería en organizaciones orientadas a metas, innovadoras, grupales y finalmente jerárquicas. Por lo tanto las organizaciones que están orientadas a personas, es decir, grupales desarrollarían actitudes positivas, mejor calidad en el producto y mejor calidad en el servicio, mientras que las organizaciones enfocadas en el mercado desarrollarían mejor eficacia operacional y financiera.

### **1.3.1.3 Satisfacción laboral y ausentismo**

De las muchas investigaciones se puede señalar que los empleados satisfechos tienen menos niveles de ausentismo según Robbins y Coulter (2018), no existe una relación fuerte en la satisfacción laboral y el ausentismo, pero el ausentismo puede perjudicar la productividad, quizá se pueda pensar que los empleados insatisfechos tienden a presentar más ausentismo y no es así, hay otros factores en esta relación, existen empresas en la actualidad que ofrecen días para ausentarse al trabajo por enfermedad y sin ninguna sanción, esto es como días de permiso entonces un empleado satisfecho o insatisfecho aprovechará esta oportunidad por pasar algunos días en familia y tratar de relajarse un poco en casa, de esta manera la relación entre la satisfacción y el ausentismo se rompe, y se puede señalar que no es un factor determinante.

### **1.3.1.4 Satisfacción laboral y rotación del personal**

Rotación del personal se refiere al proceso por el cual una empresa reemplaza o cambia empleados para Robbins y Coulter (2018), la relación que existe entre la satisfacción y la rotación del personal es muy fuerte, se ha demostrado que los empleados más satisfechos tienen niveles de rotación más bajas que los insatisfechos, las organizaciones hacen todo lo posible por mantener a sus empleados que muestran un rendimiento sobresaliente, estos empleados son muy importantes para toda organización, ya que reemplazar a un empleado no solo es un gasto administrativo sino que también es

muy costoso y en una proyección resultaría beneficioso para la organización, en la actualidad las organizaciones brindan beneficios que sean satisfactorios para los empleados como: aumento de remuneración, oportunidades de ascenso, reconocimientos, apoyo en cursos que complementen su nivel académico, beneficios de descuentos en compras de productos o servicios, algunas empresas por el cumplimiento de los objetivos o metas mensuales benefician a los empleados con un bono en efectivo, lo que hace que los empleados se sientan satisfechos y sigan siendo eficientes y eficaces en sus puestos de trabajo, por lo tanto estos empleados se mantendrán en la misma empresa durante más tiempo, evitando las rotaciones.

### ***1.3.1.5 Satisfacción laboral y satisfacción del cliente***

Ahora veremos si es posible la relación entre la satisfacción laboral y satisfacción del cliente según (Jeff Bezos citado por Robbins y Coulter 2018), señala que un empleado que no le gusta su trabajo y se siente insatisfecho es tóxico para el resto de los empleados dentro de la organización ya que transmitirá esos sentimientos negativos a los demás. Partiendo desde este punto de vista entonces describiremos lo que dice Robbins y Coulter (2018), los empleados que se encuentran en primera línea tienen contacto directo con los clientes, es el caso de cajeros de banco, cajeros de supermercados, vendedores, asesores, etc, el cómo se sientan los clientes será responsabilidad de los empleados, y como se sientan los empleados es responsabilidad de la organización, por lo tanto se puede concluir que la satisfacción del cliente y del empleado están muy relacionados, los empleados que se sienten bien en su puesto de trabajo son más amistosos, son más sensibles, empáticos y optimistas, estos empleados serán menos propensos a dejar su puesto de trabajo y la atención a los clientes será muy buena, las organizaciones generalmente los mantienen en sus puestos con incentivos económicos y recompensas, cuando los clientes necesiten el servicio encontrarán empleados de rostro familiar y experimentado por lo que la atención será mucho mejor, pero también se debe considerar que hay clientes poco fáciles de tratar, groseros o muy negativos por lo que pueden perjudicar la satisfacción de los empleados.

### **1.3.1.6 Satisfacción laboral y comportamiento cívico organizacional (CCO)**

Para abordar esta relación citaremos a Robbins y Coulter (2018), indican que se puede pensar que los empleados satisfechos se refieran frente a otros positivamente de la empresa donde laboran, pero no siempre es así, existen factores que cambian esto, como la percepción de justicia, por lo que la relación es modesta entre la satisfacción y el CCO, cuando un empleado sienta que hay situaciones no muy justas en su trabajo, se sentirá insatisfecho, como por ejemplo: el trato de los supervisores, procedimientos de la organización o políticas remunerativas que sean injustas, debido a ello el empleado estará propenso a hablar negativamente de la organización, a no apoyar a sus compañeros de trabajo y exceder las expectativas laborales, se puede acotar a ello el grupo de trabajo en el que está el empleado y el nivel de CCO que tiene el grupo laboral, si el empleado pertenece a un grupo con un nivel bajo de CCO cualquier empleado del grupo que muestre un comportamiento cívico será mejor en cuanto a su desempeño laboral, esto se relaciona con lo llamado salir del montón.

### **1.3.1.7 Satisfacción laboral y mal comportamiento en el lugar de trabajo**

Según Robbins y Coulter (2018), la satisfacción y el mal comportamiento en el lugar de trabajo están muy relacionados, a continuación indicaremos las razones, cuando un empleado se siente insatisfecho lo más seguro es que lo muestre en su comportamiento, existen muchas formas de expresar estos sentimientos y los gerentes deben estar atentos en descubrir estos comportamientos, hay empleados que solo se pueden pasar el tiempo de trabajo jugando en sus computadoras, tratando o hablando mal a sus compañeros, etc, este tipo de situaciones deben ser afrontadas por los gerentes como tal, insatisfacción del empleado, tratar de controlar estas acciones, entender lo más pronto posible la fuente de insatisfacción, se debe buscar la razón y comprometer al empleado en la búsqueda de ello, se debe tomar las medidas para solucionarlas y de esta forma mejorar la satisfacción siempre incluyendo la participación laboral, el compromiso de la organización y el involucramiento del empleado.

### 1.3.1.8 Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

#### 1.3.1.8.1 Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría es llamada también de la motivación e higiene, según Robbins y Coulter (2018), la teoría de Herzberg se basa en que los factores intrínsecos están vinculados con la satisfacción laboral y los factores extrínsecos o llamados también factores de higiene están vinculados con la insatisfacción laboral, tenemos a los factores intrínsecos estos son generados por el trabajo o labor pueden ser: el éxito, el reconocimiento y el compromiso mientras que los factores extrínsecos son aquellos generados por el contexto laboral son las siguientes: políticas y administración de la empresa, supervisión, relaciones con los compañeros y los ambientes del lugar de trabajo. A continuación podremos observar estos factores y su relación en la

**Figura 1**

*Comparación de las perspectivas de satisfacción – insatisfacción*



**Fuente:** Reproducida de *Comparación de las perspectivas de satisfacción – insatisfacción* de Robbins y Coulter 2018.

Herzberg a todo esto indicó que lo contrario de satisfacción no era la insatisfacción, es decir el hecho de erradicar en la organización la insatisfacción no necesariamente hace que el empleo sea satisfactorio o motivador, por lo que se pensó entonces que los factores que generaban satisfacción eran muy diferentes a los de la insatisfacción, para ello entonces

Herzberg indicó que motivar a los empleados es darle importancia a los factores motivadores es decir hacer énfasis en los factores intrínsecos estos factores que están relacionado con el trabajo.

### **1.3.1.8.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

Esta teoría está relacionada a la necesidad de los empleados según Robbins y Coulter (2018), Abraham Maslow un psicólogo planteó una jerarquía de cinco necesidades las cuales existen en cada persona, es una de las teorías más conocidas, estas cinco necesidades son las siguientes como se muestra en la Figura 2:

**Figura 2**

*Jerarquía de la necesidades de Maslow*



**Fuente:** Reproducida de *Jerarquía de la necesidades de Maslow de Robbins y Coulter 2018.*

**Necesidades fisiológicas:** Estas actividades están relacionadas al cuidado de las personas, tales como: dormir, comer, asearse, respirar, ir al médico, etc.

**Necesidades de seguridad:** Comprende establecer y conservar un estado de orden y solidez en la vida, garantía física, seguridad de empleo, seguridad de salud, etc.

**Necesidades sociales:** Incluyen la amistad, el afecto, los compañeros de trabajo, el grupo social, la familia, etc.

**Necesidades de estima o reconocimiento:** Son aquellas necesidades como la confianza, el respeto, el éxito, la independencia personal, el logro y la atención.

**Necesidades de autorrealización:** Este es el quinto nivel y más alto y que solo puede ser satisfecho después de haber alcanzado las demás necesidades, esta necesidad es la de crecimiento, es sentir que se ha llegado al éxito personal.

### ***1.3.1.9 Dimensiones e Instrumento de medición de satisfacción laboral***

(Smith et al.1969 citado en Jáuregui y Louffat, 2019) propusieron un instrumento llamado Job Descriptive Index (JDI) que significa índice descriptivo del trabajo está diseñado para cuantificar la satisfacción laboral de los empleados, los cuales deben darles atención a cinco dimensiones y estas deben ser calificadas. La medición JDI incluye cinco dimensiones detalladas:

- **Condiciones físicas y materiales:** Se refiere al ambiente físico, las condiciones de trabajo y las herramientas donde el empleado desarrolla sus actividades, cuestión muy importante para el empleado.
- **Pago o remuneración:** Es la contraprestación que el empleado es beneficiario por la relación laboral que mantiene con una empresa para el desarrollo de una función dentro de la misma.
- **Oportunidades de promoción:** Es la acción de impulsar, estimular o favorecer al empleado dentro de una organización con la finalidad de mejorar el servicio que presta.
- **Supervisión:** Esta acción tiene como efecto la inspección de parte de un jefe inmediato, el cual controla el trabajo que desarrolla el trabajador en la empresa.
- **Compañeros de trabajo:** Es el vínculo que se tiene con los compañeros dentro del mismo espacio de labores.

Habitualmente, el trabajo en sus diferentes aspectos genera algún grado de satisfacción o insatisfacción. (Meliá y Peiró,1998 citado por Jáuregui y Louffat, 2019), elaboraron un cuestionario de satisfacción laboral que fue usada para muchos trabajos de investigación obteniendo resultados deseados ya que presenta un nivel validez y fiabilidad que puede considerar apreciable y permite obtener una medida global de satisfacción, dicho cuestionario describe 5 factores: supervisión, condiciones del ambiente físico, las prestaciones recibidas, compañerismo y satisfacción con la participación. La escala de calificación del instrumento va desde “muy insatisfecho” (1) hasta “muy satisfecho” (7).

### **1.3.2 Productividad**

La productividad es un factor importante y determinante para muchas organizaciones nos encontramos en una época de innovación donde las organizaciones buscan producir con el mínimo de recursos, según (Porter,1990 citado por Figueroa et al. 2020), indica que la productividad es primordial y concluyente para la calidad de vida para los ingresos económicos del habitante, a ello acota que es la productividad de los recursos humanos la que influye en las remuneraciones, y la productividad procedente del capital delimita los beneficios que obtiene para sus dueños. Por ello la conexión recíproca entre la productividad y los niveles de vida de la población es existente.

Ahora definiremos productividad, (Prokopenko, 1999 citado por Ortiz et al., 2019) indica que la productividad es un proceso de generación de valor, la meta final de la productividad es mejorar la calidad de vida de todas las personas, para una buena productividad es importante el capital, los recursos humanos y la tecnología.

Según Chiavenato (2017) indica que la productividad es la cantidad de bienes o servicios que genera una organización en relación con los recursos que necesita en el proceso productivo, por lo que se puede deducir que las empresas que usan menos recursos para generar cierta cantidad de bienes o servicios son más productivas que las empresas que necesitan más recursos para generar la misma cantidad de bienes o servicios.

### **1.3.2.1 Principio de la productividad**

Lo definiremos según Chiavenato (2019) es incrementar la habilidad de producción del hombre en un mismo plazo, mediante el conocimiento especializado o la destreza y la línea de montaje, de esta forma el empleado gana más y la organización obtiene una producción mayor. Para mejorar la productividad se debe apoyar en el conocimiento y las empresas actualmente que están interesadas en mejorar la productividad deben implementar las políticas de capacitación a los empleados, las destrezas los empleados lo adquieren con experiencia, por ello un empleado con mucha experiencia es muy valorado y requerido ya que sus niveles de productividad serán mejores que un empleado novato.

### **1.3.2.2 Clima y Productividad.**

Jáuregui y Louffat, (2019) indica en su investigación que el entorno laboral es un factor importante para la productividad, se sabe que al alrededor del 86% de problemas de productividad es debido al entorno laboral, por lo que se puede indicar que el ambiente de trabajo es un factor importante para la productividad, a pesar de ellos hay organizaciones que indican que la mejora de la productividad tiene relación con el aprendizaje de habilidades. Los subentornos del entorno laboral que están relacionados con la productividad son: el entorno técnico (esto relacionado a las herramientas, a los equipos y la infraestructura que el trabajador necesitará para realizar su trabajo y así concretar resultados), el entorno humano (se refiere a las personas, colaboradores y grupo de compañeros que comparten conocimientos para alcanzar una mejor productividad) y el entorno organizacional (relacionado a los procedimientos, valores, sistemas y todo ello relacionado al sistema de control de la organización).

### **1.3.2.3 Satisfacción laboral y productividad**

La satisfacción del empleado y la productividad tienen una relación muy estrecha y fuerte, según Robbins y Coulter (2018), mucho tiempo se creyó que los empleados satisfechos o felices son más productivos, pero durante mucho tiempo se ha tratado de demostrar ello y no fue fácil determinar si la satisfacción genera más productividad, pero lo que sí se puede afirmar con cierta certidumbre es que las empresas que cuentan con muchos empleados satisfechos o felices son más eficaces a diferencia de las



organizaciones con menos empleados satisfechos, las organizaciones hoy en día su preocupación es tener clientes complacidos porque el recurso humano se ha convertido en elemento de mucho valor para las organizaciones y la clave para la productividad.

#### **1.3.2.4 Factores que determinan la productividad**

Según Fontalvo et al. (2017) se puede indicar los factores que son determinantes para la productividad y algunos de estos factores pueden ser controlables tenemos factores internos: productos, tecnología, recursos humanos, planta, materiales, métodos y organización, factores externos: cambios económicos y demográficos, recursos naturales y administración pública, la relación es como se muestra en la Figura 3:

**Figura 3**

Factores que afectan la productividad



**Fuente:** Reproducida de Factores que afectan la productividad de Fontalvo et al. 2017.

#### **1.3.2.5 Indicadores de productividad**

La productividad está relacionado con tres factores del desempeño laboral según lo señalado por Chiavenato (2019) estos son la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

**Eficiencia:** se puede conceptualizar según Chiavenato (2019) como el uso correcto de los recursos que si tiene disponible, para ello se puede usar la siguiente ecuación:

$$E = P/R$$

Donde:

P = productos

R= recursos

E= eficiencia

La eficiencia siempre ha sido fundamental para la administración científica, las organizaciones se han preocupado por mejorar las tareas y que estas sean ejecutadas de la mejor manera así aumentar la eficiencia en los empleados, el resultado directo de la eficiencia es la productividad, es decir es cuanto produce un empleado durante un determinado tiempo, de esta manera se puede concluir que su mayor es la eficiencia mayor será la productividad.

Por otro lado de acuerdo a lo señalado por Robbins y Coulter (2018) la eficiencia es hacer bien las cosas dicho de otra manera obtener resultados mejores a partir de la utilización de menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** Según (Barnard citado por Chiavenato, 2019) señala que la eficacia es la relación que existe entre los objetivos de una empresa con los resultados que se obtienen, es decir los objetivos organizacionales que pueden ser crecimiento de la empresa, productividad, acortamiento de costos, lucro.

Según Robbins y Coulter (2018) la eficacia se puede definir solo con las palabras hacer lo correcto, es decir realizar actividad que derivan con los objetivos de las organizaciones, la eficacia hará atención en los resultados, la mayoría de las organizaciones exitosas siempre mantienen unidas a la eficiencia y la eficacia.

**Efectividad:** según (Oliveira citado por Chiavenato, 2017) se puede definir como el logro de los resultados deseados, es decir mantenerse dentro del entorno, ser efectivo es tener los resultados globales positivos a largo plazo, coordinar esfuerzos y las energías de manera sistemática, se puede resumir la efectividad como lograr los objetivos.

Según ( Nunes citado por Deza, 2017) la efectividad es la magnitud del éxito con el que se alcanza los resultados propuestos por las empresas, ser efectivo es haber llegado a los resultados deseados.

Estos tres indicadores deben ser considerados de forma dependiente uno del otro, y nos ayudará a medir de forma integral la productividad.

### ***1.3.2.6 Influencia del recurso humano sobre la productividad***

El recurso humano es un factor importante para la productividad, esto lo tiene claro todas las organizaciones para (Gómez, 2012 citado por Fontalvo et al.2017) la experiencia y el conocimiento de los empleados permiten a las organizaciones crear procesos que ayuden a innovar y mejorar los métodos de trabajo, de esta manera se puede mejorar la calidad y la productividad, en el servicio al cliente, la cultura organizacional, los diseños cuantíficos y técnicos, etc.

Algunos de los factores que pueden alterar la productividad son los siguientes: la satisfacción laboral, la motivación, la participación, el aprendizaje, la toma de decisiones, la formación, el manejo de conflicto, la cultura organizacional y el sistema de recompensas.

Para (Cequea y Nuñez, 2011 citado por Fontalvo et al.2017) la productividad es de condición multidimensional por lo que son varios factores que alteran su desarrollo, también indican que el factor humano es importante para valorar la productividad de una empresa, pues el recurso humano esta presente siempre en todas las etapas de la ejecución de un procedimiento.

### ***1.3.2.7 Factores que influyen en la productividad***

Según Deza (2017), indica que dentro de las teorías más aceptadas existen 4 factores que determinan e influyen la productividad en la empresas estas son:

**El entorno:** Estos factores se puede definir como las características físicas del puesto de trabajo, el equipamiento, la luz natural, el mobiliario, la decoración del espacio, proximidad de los compañeros de trabajo, etc todo ellos determinan la productividad laboral.

**Características del trabajo:** Se debe contar con los materiales y los recursos necesarios para realizar el trabajo, apoyar a los empleados en desarrollar sus habilidades y capacidades, incentivar a cumplir con los objetivos y metas de la organización por medio de recompensas, moldear los valores, moldear la conducta ética, despertar el liderazgo en los empleados, etc, todo ello ayudará en mejorar la productividad ya que los empleados estarán satisfechos.

**Características de la organización:** Dentro de este factor se debe considerar las instalaciones de producción y el equipo necesario para la producción o desarrollo de las actividades laborales, también se debe tener en cuenta la tecnología siempre se debe innovar, automatizar las tareas y manejar de forma efectiva la información necesaria y finalmente se debe tener en cuenta en reducir el uso de materiales y energía ya que ayudará a mejorar nuestros procesos y los resultados serán mejores para la organización,

**Aptitudes y actitudes del empleado:** Estos dos factores deben estar bien combinados en los empleados es importante cuidar ambas, y que no se vean afectadas especialmente por variables externas ya que podría tomar una actitud negativa influyendo insatisfactoriamente la productividad.

### ***1.3.2.8 Modelo contingencial de motivación de Vroom***

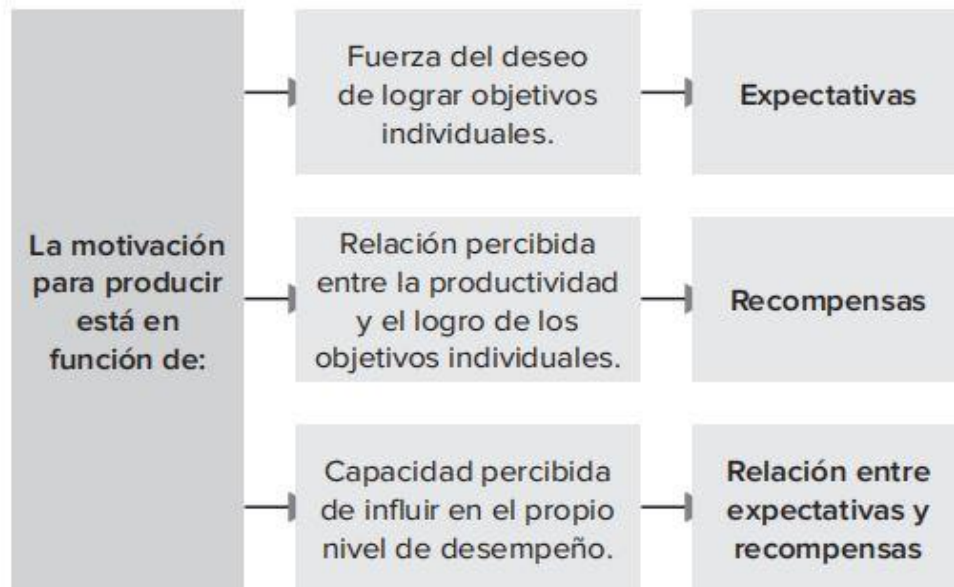
Este modelo propuesto por (Vroom, 1964 citado por Chiavenato, 2019) señala que son 3 fuerzas básicas del individuo de las que depende el nivel de productividad.

- **Expectativas:** podemos mencionar objetos como la remuneración, aceptación por los compañeros, mérito al desempeño, seguridad en el empleo y otras combinaciones de objetivos.
- **Recompensas:** esto es relacionado al logro o mérito del empleado y la productividad.
- **Relaciones entre las expectativas y recompensas:** es la capacidad de incrementar la productividad con el fin de satisfacer las expectativas con algunas recompensas.

Cuando se desea producir algo está en función de las siguientes motivaciones, como se muestra en la Figura 4:

#### **Figura 4**

*Las tres dimensiones básicas de la motivación*

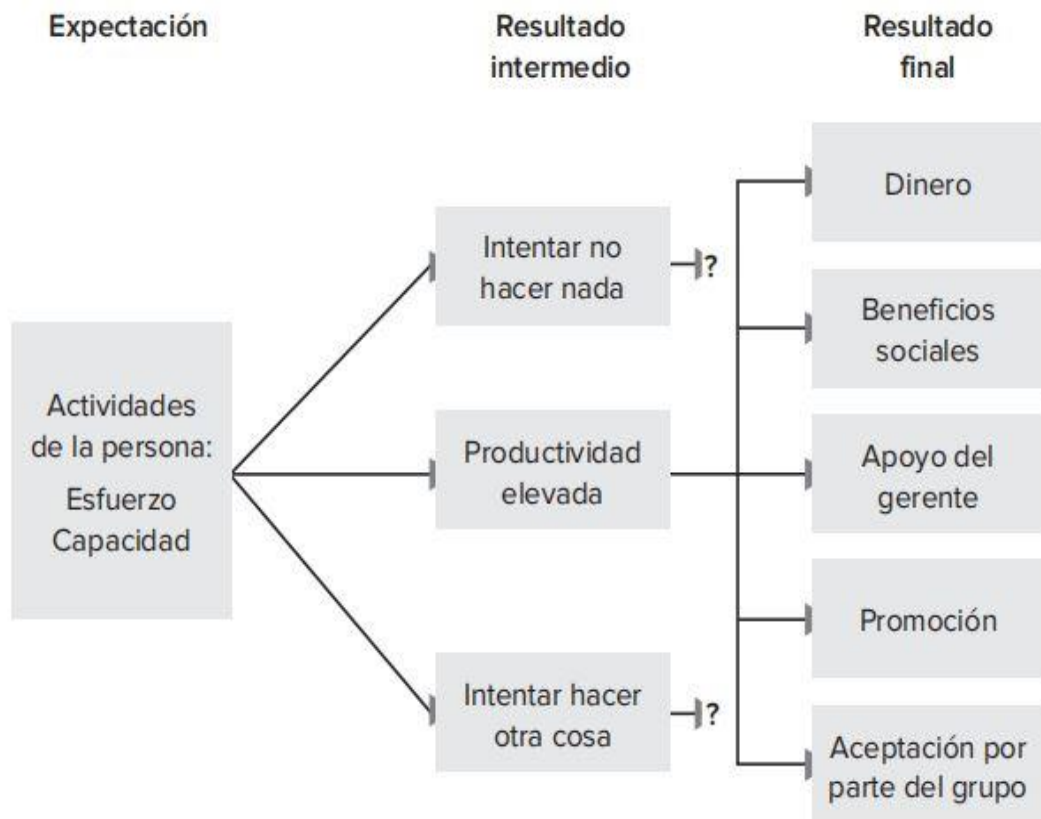


**Fuente:** Reproducida de *Las tres dimensiones básicas de la motivación*, de Idalberto Chiavenato, 2019.

Este modelo propuesto por Vroom señala que las motivaciones son acciones que el empleado lo asume como importantes y gobierna sus decisiones como parte de su comportamiento, este modelo contingencial se fundamenta en objetivos escalonados, cuando un empleado desea alcanzar una buena productividad como resultado intermedio también está buscando medios para alcanzar esta buena productividad como resultado final, así tenemos estos fines como: dinero, apoyo social, soporte del supervisor, ser promovido o aceptación de sus compañeros, como se muestra en la Figura 5.

**Figura 5**

*Modelo de expectativas*



**Fuente:** Reproducida de *Modelo de expectativas*, de Idalberto Chiavenato, 2019.

### **1.3.2.9 Modelo de motivación de Lawler**

Lawler III profundizó en modelo propuesto por Wroom y lo relacionó con el dinero según indica Chiavenato (2019), Lawler concluyó en lo siguiente:

- Los individuos como resultado final desean el dinero ya que les permite desarrollarse ampliamente desde el nivel social, permite satisfacer necesidades básicas, también satisfacer necesidades de autorrealización, los individuos siempre buscan satisfacer todas las necesidades con el dinero, es una motivación muy fuerte para las personas ya que cumple todas las expectativas.

- Cuando las personas descubren que el dinero que es el resultado final depende del desempeño y la productividad en el trabajo, entonces se dedicarán a obtener buenos resultados de desempeño y los mejores de productividad, esto es una cadenas de mejores logros, siempre tener en cuenta que debe existir motivación para obtener los resultados deseados.

Quizá en los tiempos de la administración científica el dinero haya sido considerado como el villano enemigo, debido a que se usaba con el fin de elevar la productividad en las empresas, pero de manera desmedida y abusiva y fue considerado como comprador de dedicación del empleado, pero Lawler evidenció que no es así, él indica que el dinero es un motivador de desempeño excelente como también de compañerismo de esta forma se cambia el concepto del dinero como motivador.

#### **1.3.2.10 Teoría Z de Ouchi**

Existe una teoría de la productividad referido a la concepción japonesa de la administración, según Chiavenato (2019) es concepción de la cultura oriental que fue aplicada en varias empresas estadounidenses y con éxito, se le dio el nombre de teoría Z por Ouchi esta referido y relacionada más al personal de trabajo que a la tecnología, en la cultura japonesa en modelo de trabajo es en equipo, los empleados japoneses son empleados vitalicios, para una toma de decisiones se toma la participación de los empleados y es consensual se hace una consulta a todo los empleados para llegar a un acuerdo, las empresas japonesas funcionan como una comunidad ya que existe un vínculo más fuerte con cada empleado de manera que la productividad es a consecuencia de la organización social, una buena productividad no es por el trabajo arduo de cada empleado sino de una constante cooperación por parte de los empleados que está asociado a la confianza, las empresas japonesas respetan mucho al empleado y le dan el valor que se merece, en ese sentido la responsabilidad es comunitaria ya que es base de la cultura organizacional japonesa, a diferencia de muchos países donde existe mucha desconfianza por parte del empleado a las empresas manifestándose en sindicatos de trabajadores los cuales se encargan de velar por su derechos laborales y no ser explotados.

### **1.3.2.11 Medición de la productividad**

Todas las organizaciones deben cumplir objetivos para mantenerse en el mercado y seguir funcionando, es importante mantener el nivel de productividad y aún mejor de superarlo cada vez, en relación con ello los indicadores financieros y productivos son los más usados para medir el comportamiento de una empresa en relación con las metas establecidas (Díaz, 2009 citado por Fontalvo et al.2017).

Indican (Miranda y Toirac, 2010 citado por Fontalvo et al.2017) que la productividad de manera individual es un indicador que tiene efecto en el desarrollo organizacional, estos procesos productivos se pueden convertir en ingresos para otros procesos así se puede cumplir o llegar a metas establecidas por la organización, adicional a ello es importante darle énfasis a la eficiencia, eficacia y la efectividad como se ha señalado anteriormente son indicadores de la productividad. La productividad se puede medir por los siguientes factores estos están asociados a la productividad parcial:

- En el trabajo
- En el uso del material
- En el capital
- En la compra de servicios

Tenemos otros tipos de indicadores que está relacionado con el contexto organizaciones son:

- La productividad asociada con los factores de producción.
- la productividad total.

Estos indicadores ayudarán a tomar las mejores decisiones para mejorar la productividad de las organizaciones.



## **1.4 Formulación del problema.**

### **1.4.1 Problema General**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo 2021?

### **1.4.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo?

## **1.5 Justificación e importancia del estudio.**

**La justificación social:** La importancia social de este trabajo radica en que se tendrá un impacto en los empleados dentro del centro de salud mejorando el ambiente laboral, la productividad y calidad de servicio lo que repercutirá finalmente en los niveles de satisfacción del usuario o población que hace uso del servicio hospitalario.

**La justificación teórica:** La información de este trabajo servirá de apoyo y revisión para investigaciones relacionadas a la satisfacción y productividad, de igual forma contribuye y apoya a los temas relacionados dándole mayor sustento.

**La justificación metodológica:** A nivel de interés académico, en el presente trabajo se elaboró dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos para las variables satisfacción laboral y productividad, para la primera variable 17 ítems y para la segunda variable 14 ítems, haciendo un total de 31 ítems, los cuales fueron validados por 4 expertos resultando un instrumento válido para su utilización, por lo tanto, este aporte servirá para futuras investigaciones similares que deseen usar estos cuestionarios.

## **1.6 Hipótesis.**

### **1.6.1 Hipótesis general**

- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo 2021.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la eficacia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.
- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la eficiencia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.
- Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la efectividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo 2021.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.
- Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.
- Definir la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.

## **II MATERIAL Y MÉTODO**

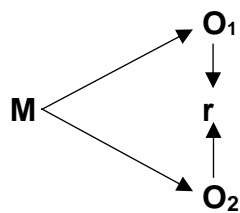
### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, según lo definido por el Consejo Nacional de ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica (Concytec, 2018) este tipo de investigación se basa en un conocimiento de hechos, datos o fenómenos que son observables y la relación que establece entre ellos, se obtendrán resultados y nuevos conocimientos los cuales nos podrán servir para una toma de decisiones. Este tipo de investigación se realiza sin fines prácticos inmediatos, sino con la finalidad de enriquecer los conocimientos fundamentales de la realidad o la naturaleza de lo que se está investigando.

Enfoque de la investigación es modelo cuantitativo, como indica Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) (Hernández - Sampieri & Mendoza Torres, 2018) este modelo se basa en recolectar datos con la finalidad de demostrar las hipótesis planteadas en la investigación, estos se basan en medir de forma numérica y el análisis es de tipo estadístico, de esta forma se puede probar teorías y se estable así mismo patrones de comportamiento. Los datos de este enfoque son cuantificables es decir se pueden contar y medir por lo que se usan escalas numéricas.

Al referirnos al diseño de la investigación podemos indicar que es no experimental según lo señalado por Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) en su libro, lo podremos definir como aquella investigación que se desarrolla sin modificar intencionalmente las variables, es decir somos observadores de los fenómenos o hechos de forma natural tal como se muestra en su contexto. A ello se acota que el tipo de este diseño es transeccional o transversal debido a que los datos recolectados se dieron en un momento por lo que se clasifica de esta manera.

A todo esto se añade que el diseño de la investigación es correlacional – causales como indica Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) ya que establecen relaciones entre las variables en estudio, en este diseño las causas ya ocurrieron en la naturaleza o realidad y el investigador observa y reporta. Presenta la siguiente estructura:



**Donde:**

**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Observación de la variable 1.

**O<sub>2</sub>** = Observación de la variable 2.

**r** = correlación entre las variables 1 y 2.

## **2.2 Población y muestra**

### **2.2.1 Unidad de análisis**

Las unidades de análisis para este trabajo de investigación fueron los empleados del servicio de enfermería y sus respuestas al instrumento de recolección de datos que fue el cuestionario con 31 ítems, según Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) se puede definir como la unidad del cual se obtendrán los datos a investigar o aquella información final, en algunos casos puede resultar siendo la misma, pero no siempre es así, por lo que se debe analizar bien, generalmente responde al problema de investigación.

### **2.2.2 Población**

Se define según Perez et al. (2020) a la población como el conjunto o grupo de todos los casos que reúnen una serie de distinciones o descripciones, este grupo puede ser limitado o ilimitado. La población ya está definida desde que se plantea el problema.

Este trabajo de investigación la población fue de 42 trabajadores de salud del servicio de enfermería en el Centro de Salud de Chilca, Huancayo.

### 2.2.3 Muestra

Para definir muestra tomaremos como cita a Fresno (2019) indica que es una parte de la población o universo llamado subgrupo el cual que nos interesa estudiar o investigar, de este subgrupo se harán las recolecciones de los datos que necesitaremos y se debe tener en cuenta que esta muestra debe ser representativa así se podrá generalizar los resultados encontrados a la población o universo.

En el caso de la población del presente trabajo se tuvo acceso a los 42 empleados del servicio de enfermería del Centro de Salud de Chilca, Huancayo por lo que la muestra a tomar será la misma sin necesidad de extraer algún subgrupo.

**Tabla 1**

*Muestra, unidades de análisis*

| Empleados del servicio de enfermería  | Cantidad |
|---------------------------------------|----------|
| Licenciados en enfermería nombradas   | 13       |
| Licenciados en enfermería contratadas | 12       |
| Técnicos en enfermería nombradas      | 5        |
| Técnicos en enfermería contratadas    | 12       |
| Total                                 | 42       |

### 2.2.4 Muestreo

En esta investigación el muestreo fue censal, teniendo en cuenta que tuvimos acceso al total de la población en estudio, podemos indicar que nuestro no tuvimos ninguna limitación a nuestra muestra.

### 2.3 Variables y operacionalidad

**Variable (1): Satisfacción laboral.** La satisfacción laboral se puede definir como la actitud que tiene una persona con relación a su labor, si un empleado presenta un nivel de satisfacción elevado entonces su trabajo será positiva y por el otro lado si el empleado se encuentra insatisfecho presentará una actitud negativa por lo que su trabajo se verá afectado. (Robbins y Coulter, 2018).

Esta es la variable independiente para este trabajo de investigación, se buscó diagnosticar el nivel de satisfacción laboral en el servicio de enfermería.

**Variable (2): Productividad.** La productividad se puede definir como la cantidad de bienes o servicios que genera una organización esto en relación con los recursos que necesita para el proceso productivo, de esto se puede deducir que las empresas que usan menos recursos para generar cierta cantidad de bienes o servicios son más productivas que las empresas que necesitan más recursos para generar la misma cantidad de bienes o servicios. (Chiavenato, 2017).

Esta es la variable dependiente, se buscó identificar la relación que existe con la satisfacción del empleado dentro de este trabajo de investigación.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Satisfacción laboral*

| <b>Variables</b>            | <b>Dimensiones</b>               | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítem</b>   | <b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b> |
|-----------------------------|----------------------------------|--|---|--|
| <b>Satisfacción laboral</b> | Condiciones físicas y materiales | Se cuenta con las herramientas (mandil, guantes, mascarilla, etc.) necesarias para desarrollar mi trabajo. | 1   | <b>Técnica:</b> Encuesta                             |
|                             |                                  | Los equipos informáticos cuentan con los softwares adaptados para mi labor.                                | 2   |  |
|                             |                                  | Las instalaciones y/o ambientes son las adecuadas para el desarrollo de mi trabajo.                        | 3   |  |
|                             | Remuneración                     | La remuneración que recibo es la adecuada con respecto a la responsabilidad de mi trabajo.                 | 4   | <b>Instrumento:</b> Cuestionario                     |
|                             |                                  | Los beneficios que me brinda la institución son satisfactorios.  | 5   |  |
|                             |                                  | La institución me proporciona oportunidades de nuevas responsabilidades y desarrollo de línea de carrera.  | 6   |  |
|                             | Oportunidades de promoción       | Tenemos ascensos y promociones dentro de la institución.   | 7   |  |
|                             |                                  | Recibo la capacitación, inducción y reinducción necesaria para realizar mis labores.                       | 8   |  |
|                             |                                  | El jefe directo siempre me mantiene informado de los asuntos de mis labores.                               | 9   |  |
|                             |                                  |  | El jefe directo soluciona los problemas de manera eficaz. | 10   |

---

|                       |  |    |
|-----------------------|--|----|
|                       | Mantengo una buena comunicación con mi jefe directo.   | 11 |
| Supervisión           | Mi jefe directo brinda retroalimentación apropiada y oportuna como parte del proceso de supervisión. | 12 |
|                       | Mi jefe directo es un líder que promueve el trabajo en equipo.                                       | 13 |
|                       | La relación con mis compañeros es buena.   | 14 |
| Compañeros de trabajo | Soy y me siento parte del equipo de trabajo.   | 15 |
|                       | La colaboración dentro de la institución es habitual para llegar a las metas establecidas.           | 16 |
|                       | Expreso todas mis opiniones en mi lugar de trabajo.  | 17 |

---



**Tabla 3***Operacionalización de la variable Productividad*

| Variable             | Dimensiones  | Indicadores   | Ítem | Técnica e instrumento de recolección de datos |
|----------------------|--|---|------|---|
| <b>Productividad</b> | Eficiencia   | Los objetivos se alcanzan en el menor tiempo  | 18   | <b>Técnica:</b> Encuesta                      |
|                      |  | Mi actitud es positiva frente a los cambios   | 19   |   |
|                      |  | Comparto mis conocimientos con mis compañeros   | 20   |   |
|                      |  | Los materiales y equipos de trabajo se emplean adecuadamente                                  | 21   |   |
|                      | Eficacia   | El servicio que brindo es de buena calidad  | 22   | <b>Instrumento:</b><br>Cuestionario           |
|                      |  | Se toma en cuenta las reclamaciones y/o sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio  | 23   |   |
|                      |  | Los servicios son brindados de manera oportuna  | 24   |   |
|                      |  | Comparto los conocimientos y experiencia con los compañeros de trabajo para un mejor servicio | 25   |   |
|                      |  | Me siento productivo en mi área   | 26   |   |
|                      |  | Participo de las reuniones de trabajo de manera proactiva                                     | 27   |   |
| Efectividad          | Creo que el servicio puede cubrir a más personas       | 28  |      |   |
|                      | El centro de salud da prioridad a los recursos humanos | 29  |      |   |

---

Me siento parte del centro de salud, desarrollo las actividades de la organización con confianza. 30

Mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional 31

## 2.4 Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad

**Técnica de la encuesta:** Según Baena (2017) la encuesta es una técnica que nos ayudará a la obtención de datos y a la información que las personas nos proporcionarán acerca de un tema o algunos temas que se desea investigar. La técnica de la encuesta nos ayuda a la obtención de información primaria y usa como instrumento al cuestionario.

**Cuestionario:** Para el presente trabajo se usó como instrumento para recolectar los datos un cuestionario, este es una asociación de preguntas o afirmaciones técnicamente estructuradas y ordenadas, estas se pueden presentar escritas e impresas, en relación con una o más variables, con una escala de valoración se según el tipo de preguntas afirma, el cuestionario es uno de los instrumentos más usados en la entrevista y la encuesta. (Niño, 2019)

Para la variable 1 se usó un cuestionario de 17 ítems y para la variable 2 se usó un cuestionario de 14 ítems con un total de 31 ítems.

**Escala tipo Likert:** Esta escala fue desarrollada por Rensis Likert en 1932, es de uso bastante popular, se trata de un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios y ante estas afirmaciones se solicita la reacción de los encuestados de manera que se tenga que elegir uno de las cinco categorías o escalas, a cada escala se le asigna un valor numérico, de esta forma se puede obtener una puntuación para cada afirmación y en conjunto una puntuación total final (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) , la escala y valoración que se tomó en cuenta en este trabajo fue: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi Siempre (3) y Siempre (4).

### 2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Esta investigación tuvo como prueba de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach. Según (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) la confiabilidad de un instrumento se refiere

a la consistencia y coherencia como resultado de aplicar repetidas veces un instrumento en una muestra.

**Tabla 4**

*Análisis de confiabilidad*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |   |                |
|-----------------------------------|---|----------------|
|                                   | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| Alfa de Cronbach                  | 0,902   | 31             |
|                                   | 0,891   |                |

**2.4.2 Validación de los instrumentos**

Ambos cuestionarios, instrumentos de recolección de datos que se usó para este trabajo de investigación fueron validados por parte de cuatro jueces expertos esto se refiere al grado en que el instrumento propuesto mide la variable o las variables de interés, según (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) el instrumento (cuestionario) tiene validez de constructo si las mediciones sostienen la estructura desarrollada en el marco teórico, es decir el marco teórico debe estar reflejado en el instrumento, la validación de los expertos de obtuvo como resultado:

- Experto 1: 100%
- Experto 2: 86.7%
- Experto 3: 100%
- Experto 4: 88%
- Promedio: 93.68 %

**Tabla 5**

*Escala de validación del instrumento*

| Muy baja | Baja    | Regular | Alta   | Muy Alta |
|----------|---------|---------|--------|----------|
| 00-20 %  | 21-40 % | 41-60 % | 61-80% | 81-100%  |

## 2.5 Procedimientos de análisis de datos

**Encuesta:** La encuesta se entregó a un total de 42 empleados del servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo, con las instrucciones que de marcar con un X la valoración en la escala que crean conveniente y la mayor sinceridad posible. El tiempo aproximado para este cuestionario de 31 preguntas es de 10 minutos.

**Procesamiento de la información:** Para el procesamiento de la información obtenida de los cuestionarios se empleó el software SPSS en versión 28, así como también el programa Excel versión 2110, los resultados fueron presentados en tablas y/o figuras para su interpretación.

## 2.6 Criterios éticos

**Confidencialidad:** Con respecto a la identificación de los encuestados se mantuvo reserva pertinente ya que su participación como informantes es vital para el trabajo de investigación y debemos guardar la debida discreción como parte del criterio ético.

**Objetividad:** Como observadores nuestra ética de imparcialidad debe ser fundamental, para no perjudicar ni alterar la información brindada por los informantes.

**Originalidad:** Se puede demostrar que no existe plagio con las citas y referencias bibliográficas mostradas en el trabajo de investigación.

**Veracidad:** Toda información que se pudo presentar en este trabajo tiene relación los sucesos, se valida esta veracidad con la constancia de aceptación emitida por la representante del centro de salud.

## 2.7 Criterios de rigor científico

**Confiabilidad:** Según (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) la confiabilidad de un instrumento se refiere a la consistencia y coherencia como

resultado de aplicar repetidas veces un instrumento en una muestra. Se usó Alfa de Cronbach para validar la fiabilidad del instrumento.

**Validación:** La validación fue por del juicio de expertos, según (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018) el instrumento (cuestionario) tiene validez de constructo si las mediciones sostienen la estructura desarrollada en el marco teórico, es decir el marco teórico debe estar reflejado en el instrumento.

### III RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 42 empleados del servicio de enfermería del centro de salud.

En las tablas se hace uso de la siguiente escala:

Nunca = 0    Casi nunca = 1    A veces = 2    Casi Siempre = 3    Siempre = 4

#### 3.1 Resultados en tablas y figuras

**Tabla 6**

*Distribución de la población según características sociales*

| Indicador                           | Descripción      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Edad                                | 20-30            | 8          | 19         | 19                | 19                   |
|                                     | 31-40            | 25         | 59.5       | 59.5              | 78.6                 |
|                                     | 41-50            | 6          | 14.3       | 14.3              | 92.9                 |
|                                     | 51-60            | 3          | 7.1        | 7.1               | 100                  |
|                                     | Total            | 42         | 100        | 100               |                      |
| Grado de instrucción                | Técnico superior | 17         | 40.5       | 40.5              | 40.5                 |
|                                     | Bachiller        | 1          | 2.4        | 2.4               | 42.9                 |
|                                     | Licenciatura     | 20         | 47.6       | 47.6              | 90.5                 |
|                                     | Maestría         | 4          | 9.5        | 9.5               | 100                  |
|                                     | Total            | 42         | 100        | 100               |                      |
| Condición laboral                   | Contratado       | 24         | 57.1       | 57.1              | 57.1                 |
|                                     | Nombrado         | 18         | 42.9       | 42.9              | 100                  |
|                                     | Total            | 42         | 100        | 100               |                      |
| Tiempo que labora en la institución | 0-5 años         | 27         | 64.3       | 64.3              | 64.3                 |
|                                     | 6-10 años        | 9          | 21.4       | 21.4              | 85.7                 |
|                                     | 11-15 años       | 2          | 4.8        | 4.8               | 90.5                 |
|                                     | 16-20 años       | 1          | 2.4        | 2.4               | 92.9                 |
|                                     | 21-25 años       | 3          | 7.1        | 7.1               | 100                  |
|                                     | Total            | 42         | 100        | 100               |                      |
| Sexo                                | Femenino         | 41         | 97.6       | 97.6              | 97.6                 |
|                                     | Masculino        | 1          | 2.4        | 2.4               | 100                  |
|                                     | Total            | 42         | 100        | 100               |                      |

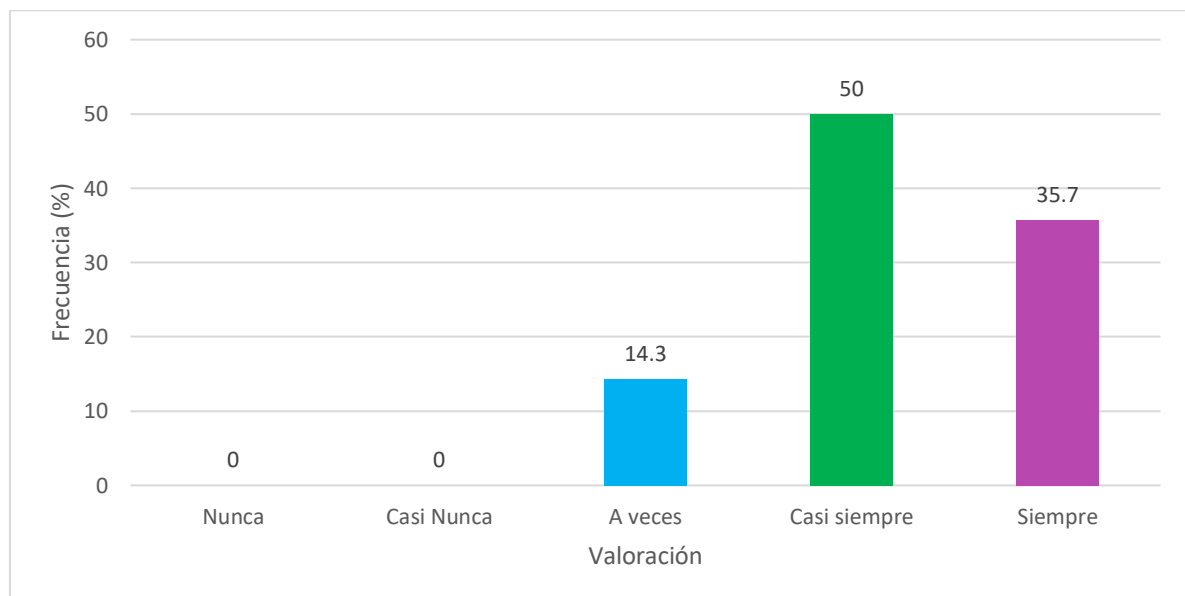
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

De la tabla se muestra que el mayor porcentaje en edad se encuentra en el rango de 31-40 años con un 59.5% de empleados lo que indica el rango de la población laboralmente activa, la mayoría son contratados con un resultado de 57.1 % ello nos indica la inestabilidad laboral del empelados ya que depende de contrato a plazos temporales, el tiempo de labor mayor está en el rango de 0-5 años con un 64.3%, lo que indica el constante movimiento de personal y por último el dato más resaltante es que sólo 2.4 % es de sexo masculino lo que nos lleva a indicar que las mujeres son las que más optan por esta carrera.

### 3.1.1 Resultados de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

**Figura 6**

*Se cuenta con las herramientas (mandil, guantes, mascarilla, etc.) necesarias para desarrollar mi trabajo.*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.



En la figura 6 podemos observar que el nivel de satisfacción con respecto a las herramientas de trabajo brindadas por el centro de salud es muy bueno, un 50% indica que casi siempre se cuenta con estas herramientas y un 35.7% indican siempre, ello indica que se cuenta con las herramientas necesarias como mandiles, mascarillas, guantes, gorros, etc., para el desarrollo de las labores diarias, solo un 14.3% indica que a veces cuentan con las herramientas, esto se debe a que algunas veces estas herramientas se agotaron por la cantidad de atenciones pero se reemplazaron lo más pronto posible, esto de alguna manera incomodó a los empleados.

**Tabla 7**

*Los equipos informáticos cuentan con los softwares adaptados para mi labor.*

| <b>Valoración</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca             | 2                 | 4.8               | 4.8                      | 4.8                         |
| Casi nunca        | 5                 | 11.9              | 11.9                     | 16.7                        |
| A veces           | 12                | 28.6              | 28.6                     | 45.2                        |
| Casi siempre      | 20                | 47.6              | 47.6                     | 92.9                        |
| Siempre           | 3                 | 7.1               | 7.1                      | 100                         |
| Total             | 42                | 100               | 100                      |                             |

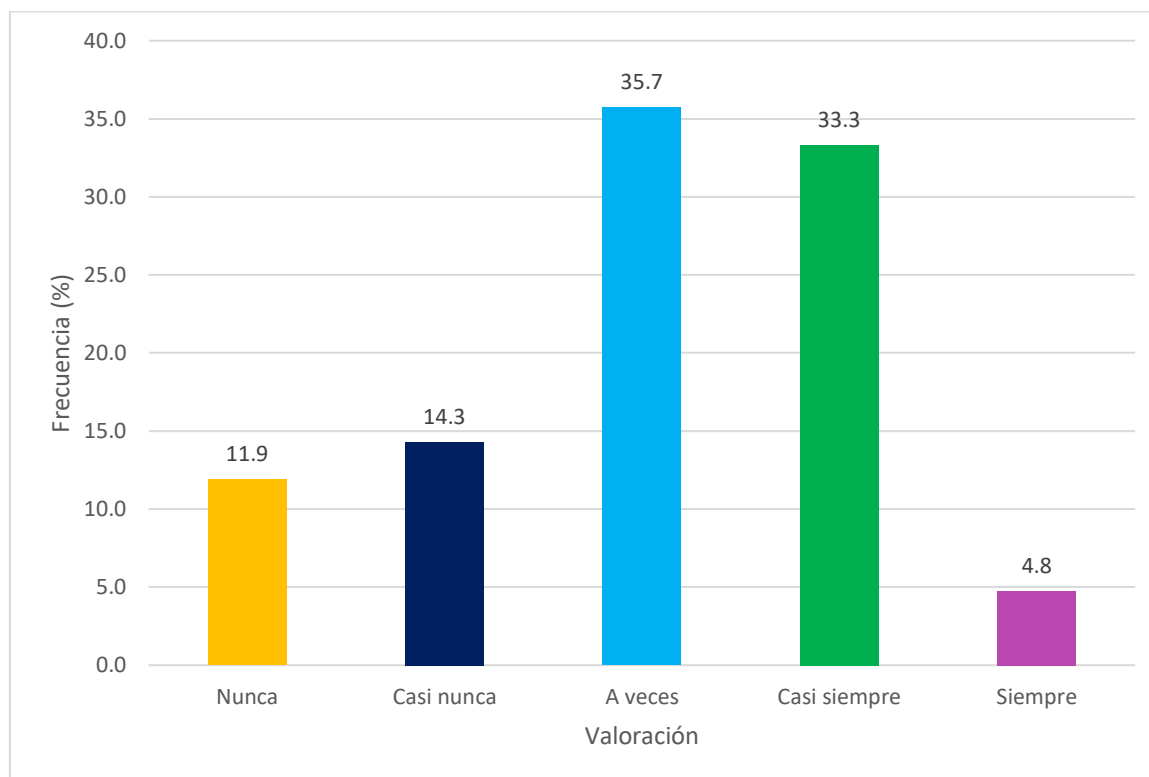
**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En esta tabla se indica que casi siempre se cuenta con los softwares para desarrollar las labores un 47.6% lo indica así, ello indica que el centro de salud cuenta con los equipos informáticos en sus instalaciones entre ellas computadoras, impresoras, los programas, el sistema para el registro y vaciado de datos, etc. estas herramientas necesarias están adaptadas para que los empleados del servicio de enfermería desarrollen sus labores de manera satisfactoria, así mismo, podemos observar que un 28.6 % indica que solo a veces cuentan con los equipos informáticos, un 11.9% indica que casi nunca y un 4.8% indica que nunca, por lo que se debe tener en consideración aquellos empleados que aún no están usando estas herramientas informáticas. Por otro lado, se observa que siempre cuentan con los

equipos informáticos un 7.1%, lo ideal para la satisfacción de los empleados es llegar a un siempre lo cual se puede mejorar en este caso, teniendo en conocimiento que estos dispositivos permitirán la ejecución de las labores, los cuales también deben ser cuidados por parte de los empleados.

### Figura 7

*Las instalaciones y/o ambientes son las adecuadas para el desarrollo de mi trabajo.*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

Con respecto al nivel de satisfacción de las instalaciones y los ambientes, tenemos un 4.8% que indica siempre, un 33.3% indica casi siempre, un 35.7% indica a veces, con respecto a estas valoraciones se debe indicar que la satisfacción con respecto a este ítem es de nivel medio, esto se debe a la precariedad del centro de salud, antigüedad y falta de mantenimiento de las instalaciones y los ambientes de trabajo, la importancia de trabajar en un lugar adecuado es fundamental, ya que es lo que percibe el empleado, a ello se acota que un 14.3% indica casi nunca y un 11.9% nunca, estos son valores elevados para tener en cuenta con respecto a la

percepción que se tiene del lugar donde se labora, ello influye en la salud y la comodidad.

**Tabla 8**

*La remuneración que recibo es la adecuada con respecto a la responsabilidad de mi trabajo.*

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 3          | 7.1        | 7.1               | 7.1                  |
| Casi nunca   | 12         | 28.6       | 28.6              | 35.7                 |
| A veces      | 9          | 21.4       | 21.4              | 57.1                 |
| Casi siempre | 18         | 42.9       | 42.9              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

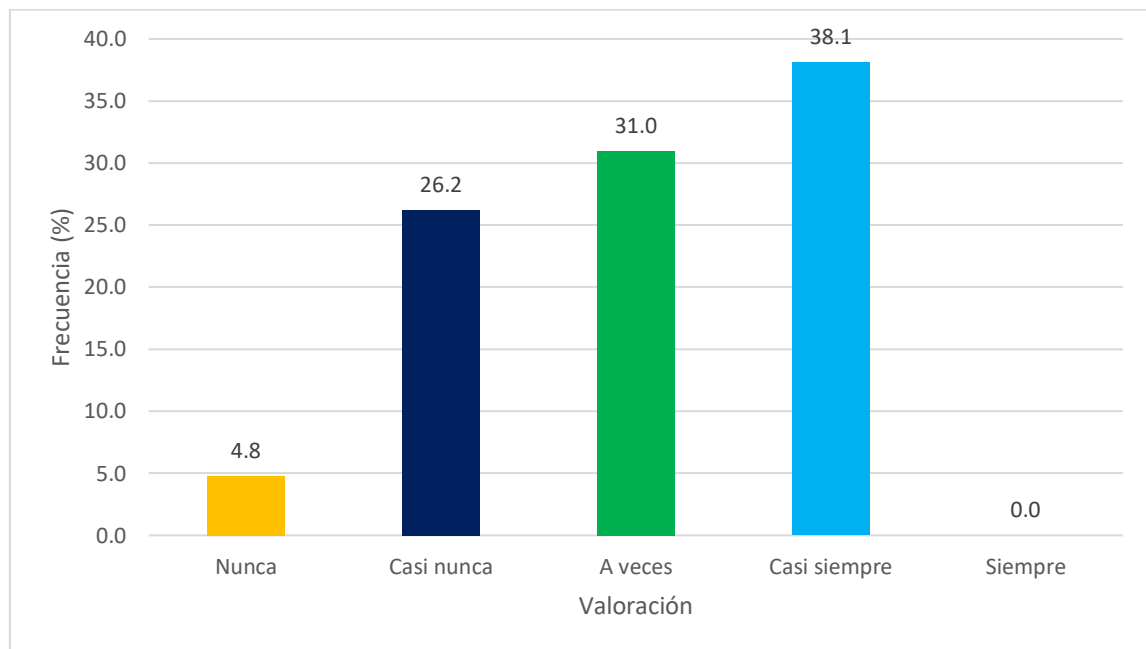
**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En esta tabla podemos observar uno de los indicadores importantes, la remuneración, indican que casi siempre la remuneración es adecuada un 42.9%, con un nivel de satisfacción medio tenemos un 21.4% que indican a veces, la mayoría indica que la remuneración es casi adecuada con la responsabilidad asumida, ello es debido a la cantidad de contratados que existen en el centro de salud y por lo tanto la remuneración es diferente a la de los nombrados, se debe tener en cuenta que los contratados no tienen los mismos beneficios, también se observa que un 28.6% indica casi nunca y un 7.1% indica nunca, es decir están totalmente insatisfechos con el sueldo que reciben y que no es la adecuada en relación a la responsabilidad que tienen en su trabajo, es preciso indicar que la designación de los sueldos no depende de las directora del centro de salud, sino del Ministerio de Salud, cada puesto de trabajo en convocatorias ya tiene asignado el presupuesto

para los sueldos, de manera el intentar modificar ello no depende directamente de la directora.

### Figura 8

*Los beneficios que me brinda la institución son satisfactorios.*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

Con respecto a los beneficios en esta figura se observa que casi siempre son satisfactorios con un 38.1% y un nivel medio de satisfacción indica a veces con un 31.0%, así mismo un 26.2% indica casi nunca, para este caso se informa que los beneficios en el régimen CAS que es el tipo de contrato que cuenta la mayoría de los empleados contratados del centro de salud, este régimen temporal es exclusiva contratación laboral del Estado, los beneficios laborales son limitados, no reciben CTS, no reciben ni gratificaciones ni aguinaldo y el aporte que se hace al Seguro Social de Salud tiene un límite máximo, se tiene pendiente en nuevo régimen laboral del Servir que aún se está por implementar esto con mejores beneficios para los

empleados públicos, se debe tener en cuenta el 4.8% que se encuentra totalmente insatisfecho que indica nunca.

**Tabla 9**

*Tenemos ascensos y promociones dentro de la institución.*

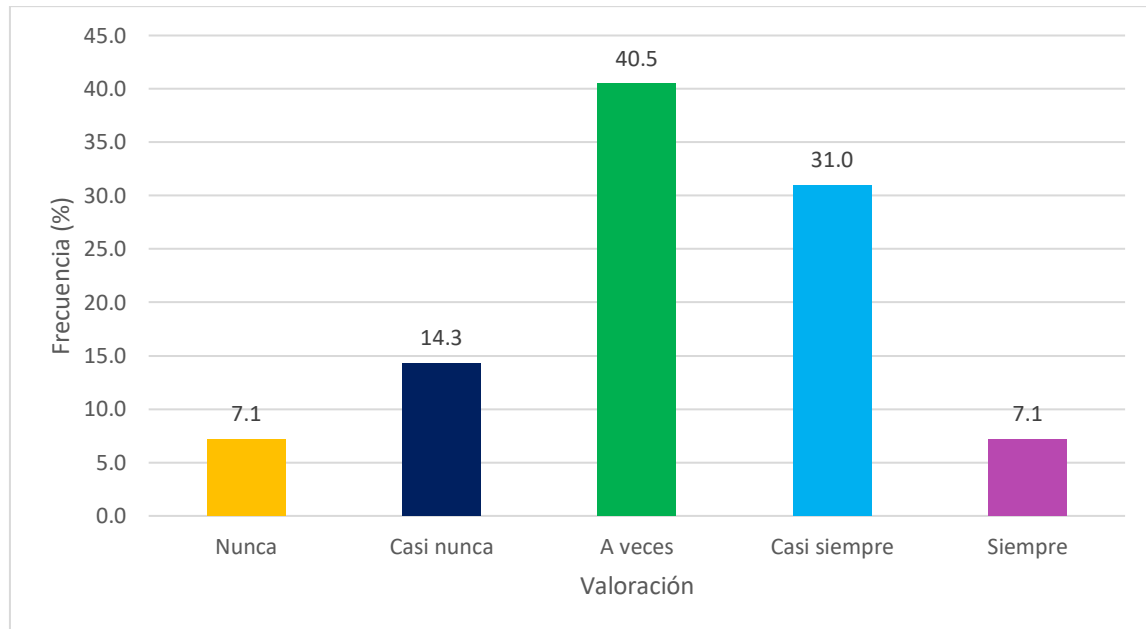
| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 13         | 31         | 31                | 31                   |
| Casi nunca   | 7          | 16.7       | 16.7              | 47.6                 |
| A veces      | 13         | 31         | 31                | 78.6                 |
| Casi siempre | 6          | 14.3       | 14.3              | 92.9                 |
| Siempre      | 3          | 7.1        | 7.1               | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

La tabla 9 indica las siguientes valoraciones un 7.1% indica siempre, un 14.3% indica casi siempre, un 31% indica a veces, un 16.7% indica casi nunca y un 31% indica nunca, esto se debe a que los empleados del centro de salud no son promovidos de sus puestos de trabajo, es muy considerable lo que indica el 31% que nunca ha tenido alguna promoción ni ascenso a lo largo de su carrera profesional, las oportunidades de promoción como parte de la dimensión de la variable satisfacción laboral es fundamental para que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo y desarrollen óptimamente sus labores, se acota a ello que en gran parte que no solo depende de la directora de la institución sino del MINSA y las actuales modalidades de contratos que se tiene y que el gobierno no ha podido definir como el nuevo régimen laboral Servir, se sabe que los promociones y ascensos para este año no se darán por lo menos hasta fin de año ya que hay muchos puntos por definir por parte del gobierno.

**Figura 9**

*Recibo la capacitación, inducción y reinducción necesaria para realizar mis labores.*



**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

Según los datos obtenidos el 7.1% indica siempre, el 31% indica casi siempre, el 40.5% a veces, el 14.3% indica casi nunca y el 7.1% nunca, esto se debe que el personal si ha recibido la capacitación , inducción y reinducción para el desarrollo de sus labores dentro del centro de salud, en este aspecto el área de recursos humanos se ha preocupado por llegar a todos los empleados y llenarlos de conocimientos con relación a las nuevas normativas que comprenden el área de su trabajo, recordemos que con esta nueva pandemia que era totalmente desconocida los empleados han sido capacitados en cuanto a protocolos, atención de los pacientes, inmunizaciones, uso de fármacos, etc., con ello se puede afirmar entonces que la capacitación por parte del centro de salud es una prioridad para el mejor desarrollo de las labores.

**Tabla 10**

*El jefe directo siempre me mantiene informado de los asuntos de mis labores.*

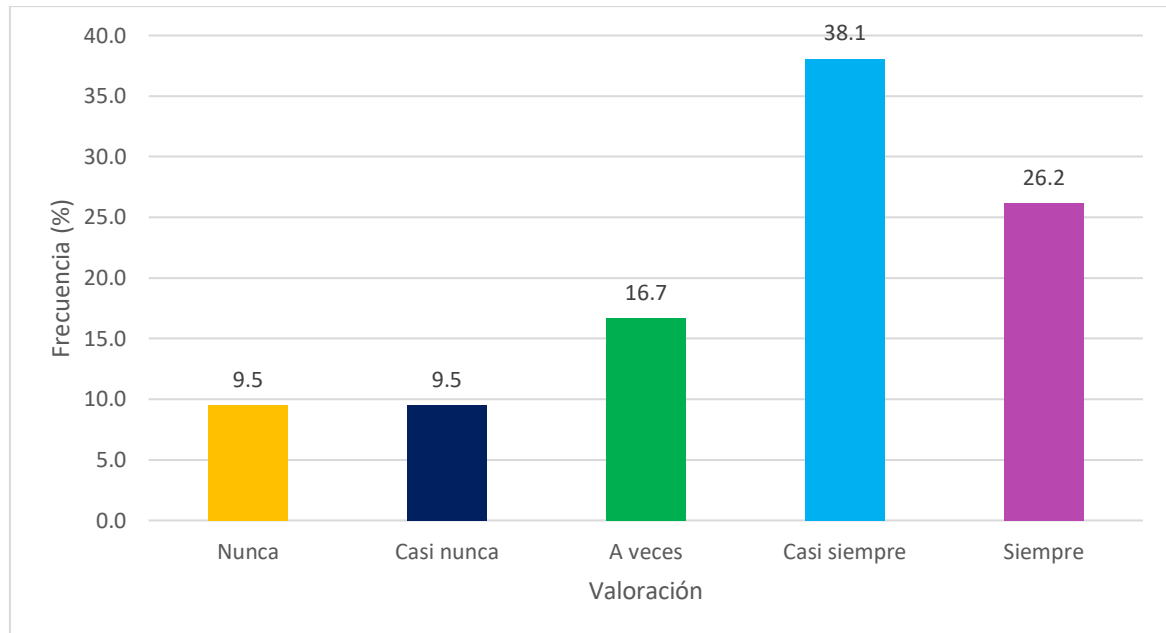
| <b>Valoración</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca             | 6                 | 14.3              | 14.3                     | 14.3                        |
| Casi nunca        | 6                 | 14.3              | 14.3                     | 28.6                        |
| A veces           | 11                | 26.2              | 26.2                     | 54.8                        |
| Casi siempre      | 19                | 45.2              | 45.2                     | 100                         |
| Total             | 42                | 100               | 100                      |                             |

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

Con respecto a la tabla 10 se observa que el 45.2 % que señalan casi siempre, el 26.2% a veces, el 14.3% casi nunca y el 14.3% nunca, el jefe directo los mantiene informados con respecto a los asuntos laborales, este vínculo permite que el clima laboral sea motivador el superior siempre se preocupa por ser la más amable, correcta y correctiva cuando es necesario, los empleados del centro de salud siempre están informados con respecto sus metas, a sus objetivos , a sus atenciones, etc., que son de índole netamente laboral.

**Figura 10**

*Mantengo una buena comunicación con mi jefe directo.*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En esta figura podemos observar la buena comunicación que existe con el jefe directo los afirma así un 26.2% que indica siempre mantener buena comunicación, mientras que el 38.1% indica casi siempre, el 16.7% indica a veces, aún se debe trabajar con el 9.5% que indica casi nunca y nunca. La relación con el superior en el centro de salud se basa en el respeto, la confianza y la justicia, siempre se trata de no dificultar la comunicación con el equipo de enfermería, aun así, hay algunas brechas que deben cerrar como el sentir de algunos empleados que no perciben que la comunicación es buena o fluida con el superior.



**Tabla 11**

*La relación con mis compañeros es buena.*

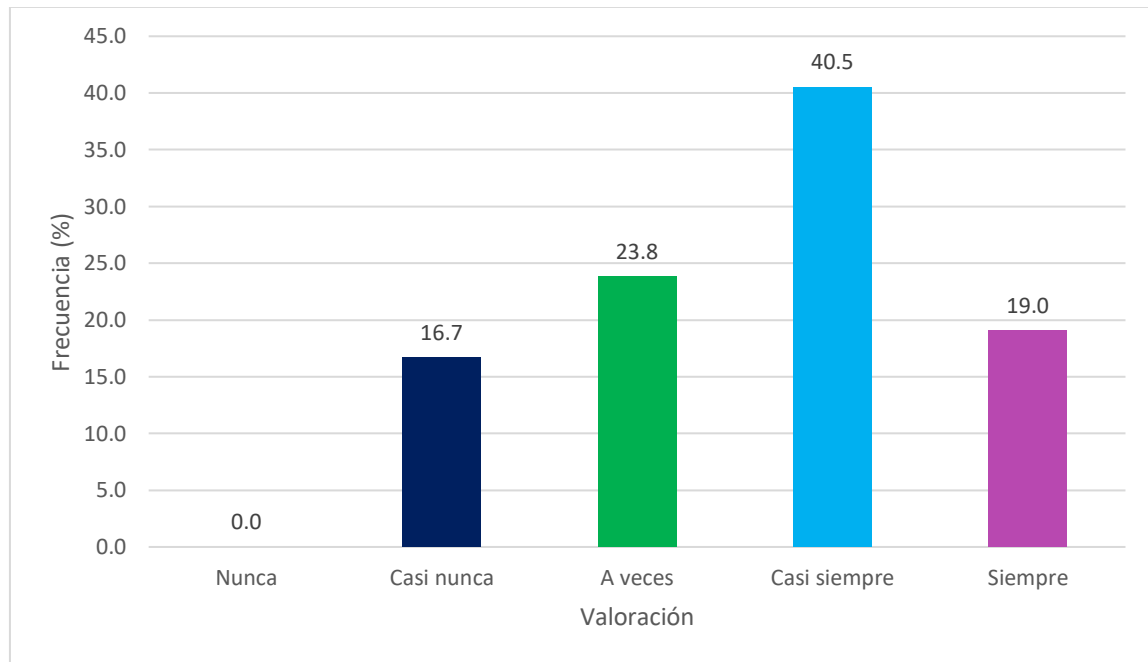
| <b>Valoración</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca             | 1                 | 2.4               | 2.4                      | 2.4                         |
| A veces           | 19                | 45.2              | 45.2                     | 47.6                        |
| Casi siempre      | 12                | 28.6              | 28.6                     | 76.2                        |
| Siempre           | 10                | 23.8              | 23.8                     | 100                         |
| Total             | 42                | 100               | 100                      |                             |

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En la tabla 11 indica el 23.8% siempre, el 28.6% casi siempre, el 45.2% a veces mantiene una buena relación con los compañeros, mientras que el 2.4%, la comunicación con los compañeros por estas épocas ha sido un poco difícil por la cantidad de atención que se tuvo durante los dos últimos años, el diálogo entre los compañeros se ha limitado a todo lo relacionado con las labores de modo que se ha perdido la comunicación constante y fluida, a todo ello se adiciona el uso de los nuevos equipos de protección contra el COVID lo que ha dificultado aún más la comunicación y relación, los empleados han tenido apoyo psicológico para superar algunas barreras como la comunicación con sus familiares, pero como sabe y se tiene conocimiento en los primeros meses de esta pandemia, estaban prohibidos de ver a sus familias y se mantenían aislados por la falta de conocimiento de esta enfermedad, todo ello hizo que la relación con los compañeros se va también afectada de manera significativa, por estos días esta relación se está mejorando aún se trabaja en ello para superar esta barrera y llegar a una comunicación constante y satisfactoria.

**Figura 11**

*Soy y me siento parte del equipo de trabajo.*

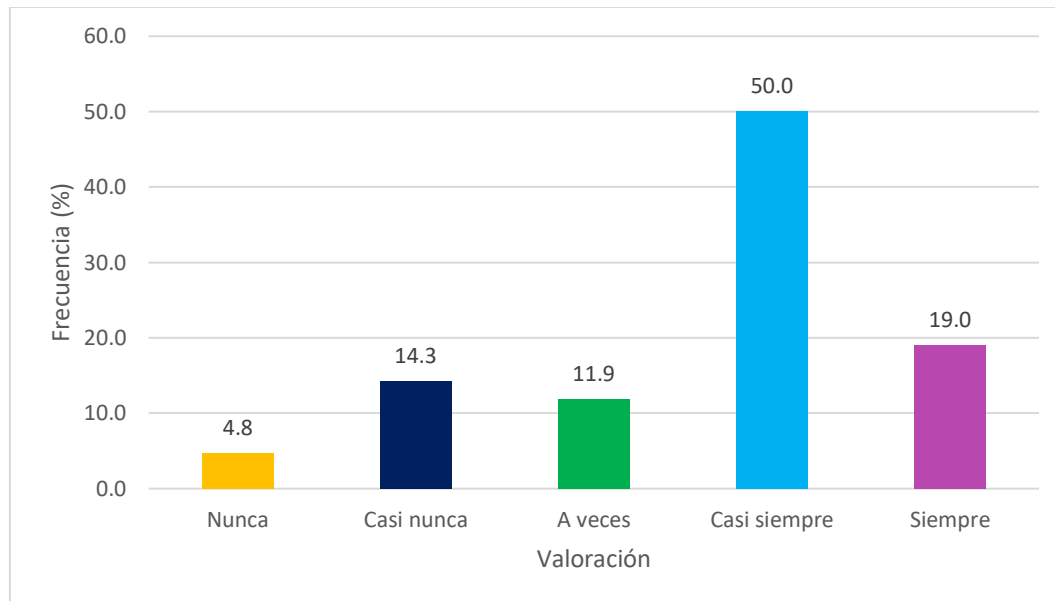


**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En la figura 11 de manera positiva la mayoría indica que casi siempre se sienten parte del equipo de trabajo con un 40.5%, de acuerdo a los mencionado por los empleados, ellos son personal de primera línea contra el Covid-19, por lo que su labor es de suma importancia y se le ha dado el reconocimiento merecido, por ellos los empleados sienten que son parte del equipo, este equipo parte del centro de salud que se esmera por prestar un servicio de calidad en el menor tiempo posible, el 19% siempre, lo que indica el compromiso con el equipo de enfermería y el nivel de satisfacción moderado, el 23.8% a veces, mientras un 16.7% casi nunca se siente parte del equipo de trabajo, este porcentaje indica por la falta de comunicación con su superior, la falta de comunicación con sus compañeros, no se sienten valoradas por su superior, sienten que no los toman en cuenta.

**Figura 12**

*Expreso todas mis opiniones en mi lugar de trabajo.*



**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En la figura 12 se observa un nivel de satisfacción moderado, ya que la mitad de los empleados indican que casi siempre expresa sus opiniones, con ello se señala que los empleados en sus reuniones de laborales son escuchados por el superior y siempre se toma en cuenta sus opiniones con la finalidad de mejorar el servicio, el 19% indica siempre, pero se debe tener en consideración al 4.8% y al 14.3% que indican nunca y casi nunca respectivamente que no expresan todas sus opiniones ya que han sentido muchas veces falta de confianza con el superior por lo que no han podido expresarse, los superiores siempre se preocupan por escuchar las opiniones de todos los empleados mostrando empatía por ellos y el apoyo para mejorar este aspecto es el servicio de psicología con aquellos empleados que no sienten confianza para expresar de manera libre sus opiniones.

### 3.1.2 Resultados de la variable productividad

**Tabla 12**

*Los objetivos se alcanzan en el menor tiempo.*

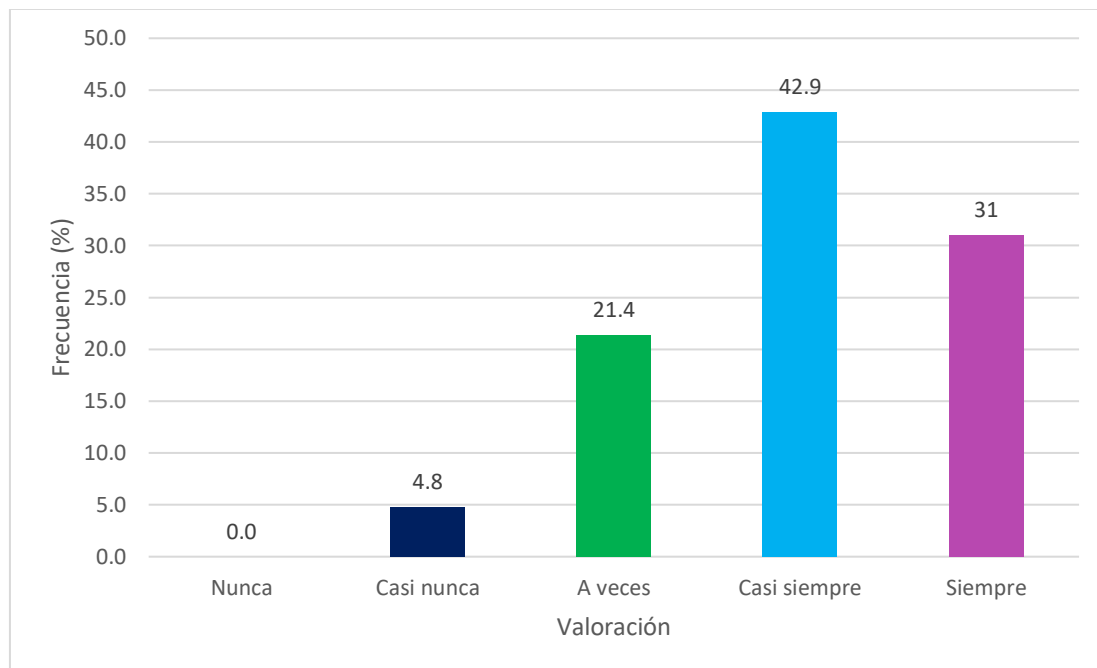
| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 1          | 2.4        | 2.4               | 2.4                  |
| Casi nunca   | 4          | 9.5        | 9.5               | 11.9                 |
| A veces      | 21         | 50         | 50                | 61.9                 |
| Casi siempre | 16         | 38.1       | 38.1              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En esta tabla se observa que el 38.1% indica casi siempre, el 50% indica que los objetivos se alcanzan en el menor tiempo a veces, aspecto importante de la eficiencia. Estos objetivos incluyen brindar servicios de manera integral al paciente, así como también la prevención, recuperación del paciente y la rehabilitación, mantenerse actualizados en relación con los programas que le competen y aquellos procedimientos técnicos de sus actividades diarias, determinar la atención del servicio de enfermería, plantear cambios y ajustes si fueran necesarios. Existe un 9.5% que indica casi nunca y el 2.4% indica nunca los objetivos son alcanzados en el menor tiempo, esto se debe a que algunos empleados muestran poco interés por lo objetivos de manera que no les interesa si cumplen satisfactoriamente con ellos cumplen con su trabajo diario, pero no se esfuerzan por mostrar eficiencia en su labor, el centro de salud y los jefes siempre trabajan de forma coordina con los empleados para cumplir los objetivos de manera puntual.

**Figura 13**

*Mi actitud es positiva frente a los cambios.*

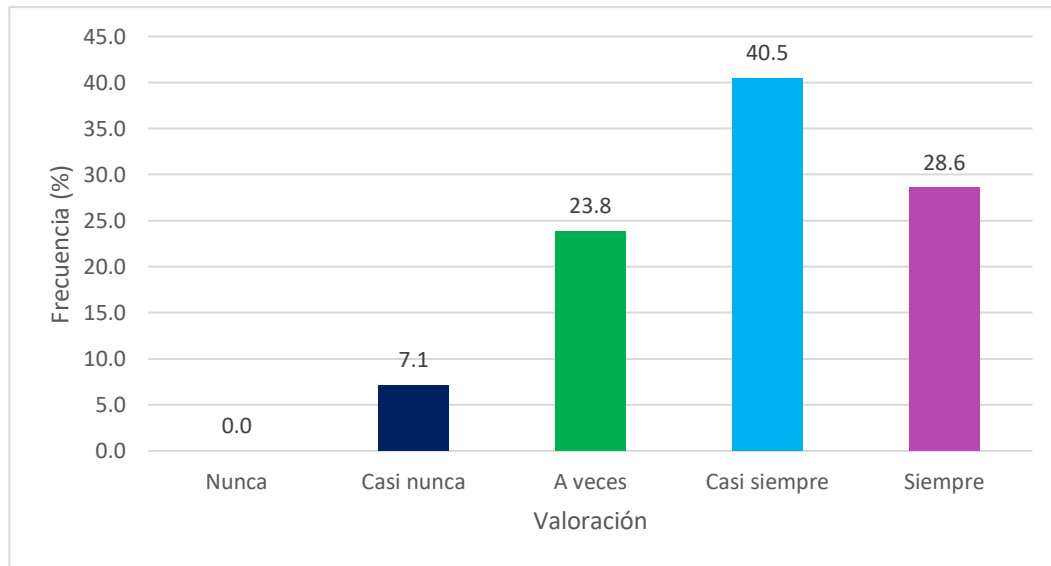


**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

Una actitud positiva frente a los cambios es el indicador mayoritario en los empleados con 42.9% casi siempre y 31% siempre. La gran mayoría de los empleados tienen una buena actitud, es decir, están preparados para los cambios, como indican los trabajadores del servicio de enfermería los cambios son importantes y constantes en su centro de labor, por lo que ya están adaptados aquellos cambios, estos cambios son afrontados por el personal con una actitud positiva, es una ocasión para mejorar y crear oportunidades, mientras el 21.4% indica a veces, el 4.8% casi nunca, algunos empleados no siempre están preparados para los cambios o simplemente no les gusta el cambio y prefieren continuar en su zona de confort sin hacerse mayor problemas, por lo que su actitud frente a estos cambios es negativa.

**Figura 14**

*Los materiales y equipos de trabajo se emplean adecuadamente.*



**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

Es eficiente emplear los materiales adecuadamente, un 28.6% siempre lo hace y un 40.5% casi siempre, se indica entonces que la mayoría de los empleados hace uso correcto de los materiales y equipos que se les asigna en sus labores. También se puede observar que el 23.8% indica a veces y el 7.1% indica casi nunca, esto se debe a que hay observaciones por parte de algunos empleados frente a sus compañeros el mal uso de los materiales, este punto es algo de lo que casi siempre se habla y se toma en cuenta por parte de los superiores del centro de salud, recalcando de manera sistemática el buen uso de estos con fin de generar menos costos para la institución y alcanzar de manera oportuna la eficiencia. Pero como se muestra en la tabla la mayoría de los empleados hace el buen uso de manera que debe trabajar en algunos empleados para mejorar este indicador.

**Tabla 13**

*El servicio que brindo es de buena calidad.*

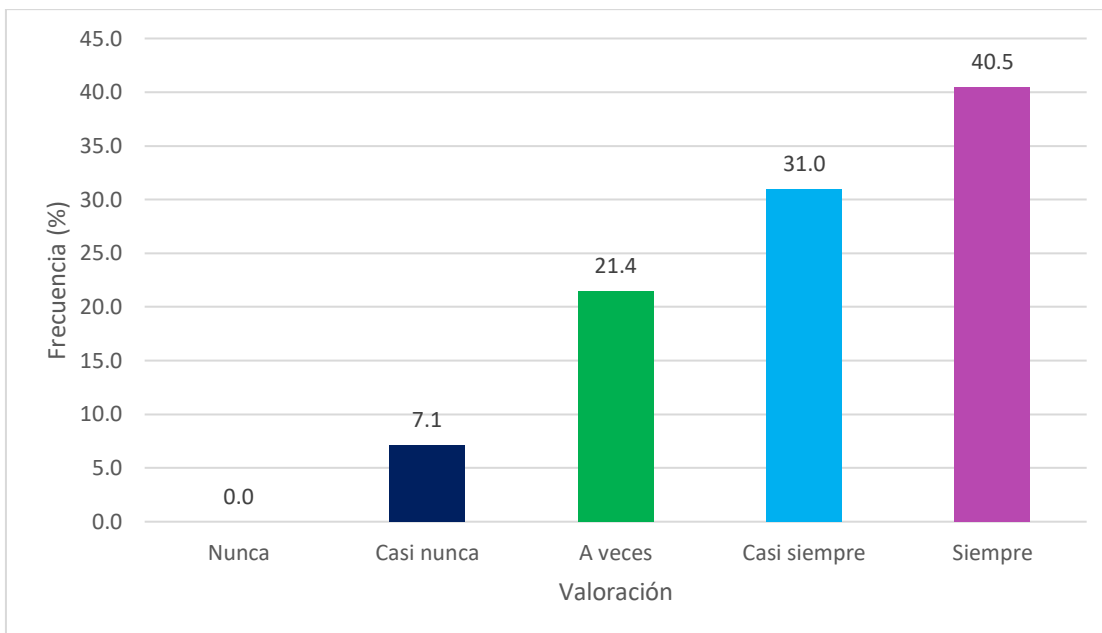
| <b>Valoración</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Casi nunca        | 2                 | 4.8               | 4.8                      | 4.8                         |
| A veces           | 4                 | 9.5               | 9.5                      | 14.3                        |
| Casi siempre      | 17                | 40.5              | 40.5                     | 54.8                        |
| Siempre           | 19                | 45.2              | 45.2                     | 100                         |
| Total             | 42                | 100               | 100                      |                             |

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

Se indica satisfactoriamente que un 45.2% de los empleados siempre brindan un servicio de calidad lo demuestra los porcentajes obtenidos un 40.5% casi siempre. Esto indica que el servicio de enfermería se esmera en la prestación de sus servicios y el apoyo a todo el personal médico, es el compromiso por hacer bien su trabajo y ser eficientes como profesionales, este gran porcentaje que muestra buena actitud por brindan el mejor servicio cumple con las expectativas de los pacientes así como también la satisfacción de sus necesidades dentro del servicio de enfermería, el 9.5% indica a veces y el 4.8% indica casi nunca, aún hay puntos que se pueden mejorar como la capacitación y actualización de temas relaciones a sus funciones diarias de esta manera los empleados sientan que el servicio que brindan es de buena calidad y se pueda medir con la cantidad de reclamos o sugerencias por parte de los pacientes.

**Figura 15**

*Se toma en cuenta las reclamaciones y/o sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio.*



**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

La eficacia es una prioridad en el centro de salud, indica un 40.5% que siempre se toma en cuenta las reclamaciones y sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio mientras un 31.0% casi siempre lo hace. A ello se acota que el 21.4% indica a veces y el 7.1% indica casi nunca, en el centro de salud siempre se tiene en cuenta las reclamaciones y las sugerencias de los usuarios, de esta forma se trata de mejorar, analizar y corregir aquellas acciones que no se han desarrollado de manera oportuna para los usuarios, siempre es una prioridad el usuario ya que la institución se debe a ellos, por lo que sus reclamaciones son muy importantes para la mejora constante de la institución.



**Tabla 14***Me siento productivo en mi área*

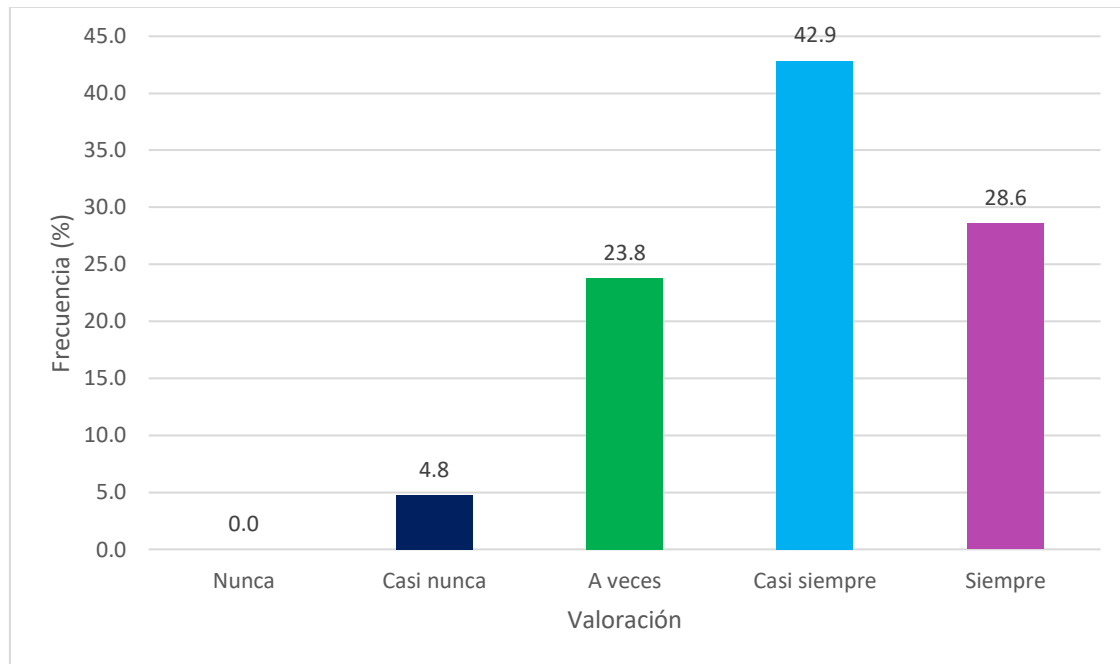
| <b>Valoración</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Casi nunca        | 2                 | 4.8               | 4.8                      | 4.8                         |
| A veces           | 8                 | 19                | 19                       | 23.8                        |
| Casi siempre      | 16                | 38.1              | 38.1                     | 61.9                        |
| Siempre           | 16                | 38.1              | 38.1                     | 100                         |
| Total             | 42                | 100               | 100                      |                             |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En la tabla 16 se observa que el 38.1% se siente siempre productivo y el mismo porcentaje casi siempre se siente productivo en el servicio de enfermería del centro de salud, esto indica que saben muy bien cuáles son sus objetivos, además de tener hábitos proactivos, no se dejan influenciar por los requerimientos de su entorno, los empleados organizan sus responsabilidades, miden los tiempos en sus atenciones pero sin perjudicar la calidad del servicio, y tienen una disciplina para seguir lo establecido en sus normas de atención al paciente, también indica el 19% a veces y el 4.8% casi nunca, esto se debe a que algunos empleados han dejado influir su rutina personal con sus labores por lo que han tenido algunos rezagos en el cumplimiento de sus objetivos y de su productividad.

**Figura 16**

*Participo de las reuniones de trabajo de manera proactiva.*

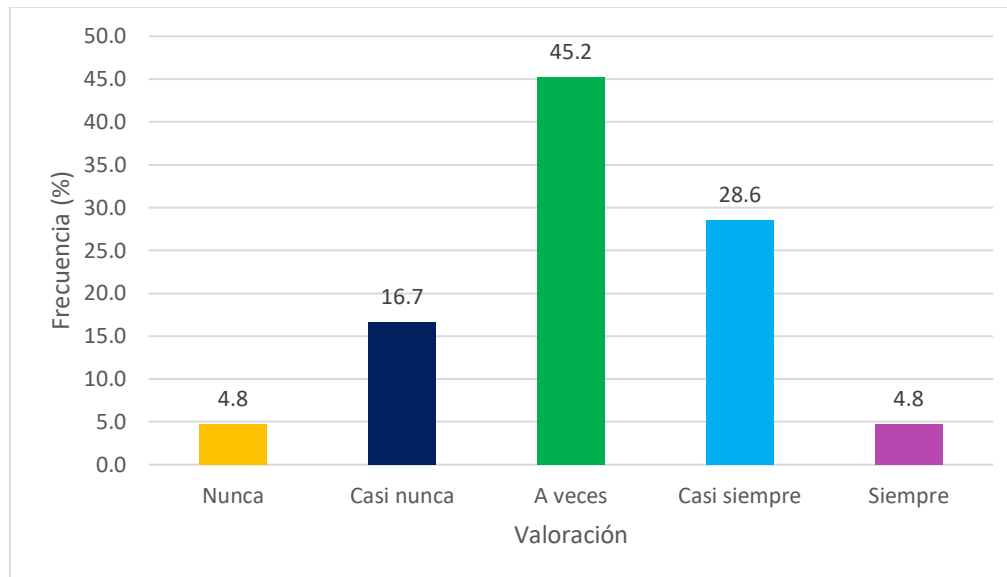


**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

La participación de los empleados en las reuniones de trabajo es satisfactoria, un 42.9% indica que casi siempre lo hace, mientras que un 28.6% siempre lo hace, las reuniones de índole laboral en la institución son programadas de manera constante con el fin de generar una retroalimentación por parte de los empleados y la jefa del servicio de enfermería, los empleados manifiestan de manera libre sus opiniones los cuales son tomados en cuenta para el logro de los objetivos de la institución así como también el logro de los objetivos personales, el 23.8% indica a veces y el 4.8% indica casi nunca, esto se debe a que algunos empleados no sienten la confianza necesaria para expresarse de forma libre, por lo que su participación está mermada en estas reuniones ante ello el equipo de psicología les brinda ayuda para mejorar en este tema.

**Figura 17**

*El centro de salud da prioridad a los recursos humanos.*



**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

Con respecto a la prioridad de los recursos humanos se debe mejorar, ya que el 4.8% indica siempre, el 28.6% indica casi siempre, los recursos humanos en el centro de salud son la pieza fundamental de todo el sistema, el desarrollo y el desempeño para garantizar un buen servicio de calidad, los empleados sienten que aún no están siendo priorizados en su totalidad ello debido a la falta de reconocimientos, beneficios, programas de mejorar en su labor, falta de ascensos y promociones. El 45.2% indica que a veces el centro de salud los prioriza, mientras que un 16.7% indica casi nunca y el 4.8% indica nunca, acotando a lo indicando anteriormente los empleados no sienten que los priorizan debido a que falta desarrollar habilidades, falta mejorar la experiencia laboral de los empleados y falta fortalecer el liderazgo o generar nuevos líderes dentro del servicio de enfermería.

**Tabla 15**

*Me siento parte del centro de salud, desarrollo las actividades de la organización con confianza.*

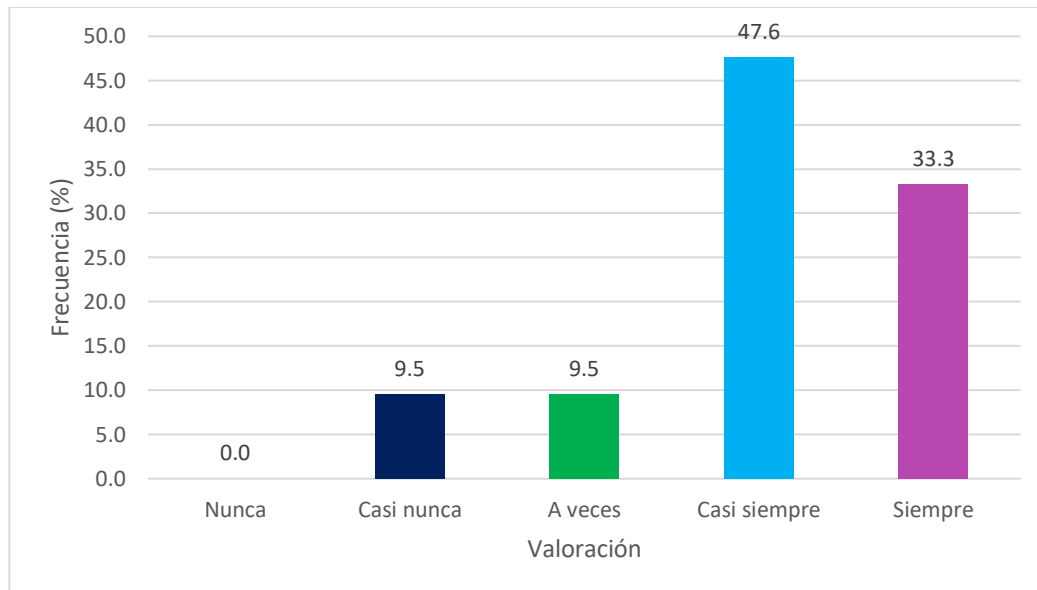
| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca   | 6          | 14.3       | 14.3              | 14.3                 |
| A veces      | 10         | 23.8       | 23.8              | 38.1                 |
| Casi siempre | 16         | 38.1       | 38.1              | 76.2                 |
| Siempre      | 10         | 23.8       | 23.8              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

El sentimiento de pertenecer al centro de salud es parcial por parte de los empleados, un 23.8% indica siempre se siente parte del centro de salud y desarrolla sus actividades con confianza, mientras un 38.1% indica casi siempre, el 23.8% indica a veces y el 14.3% indica casi nunca, esto se debe a que los empleados sienten que la institución no cuida de ellos, a los constantes cambios de personal en el centro de salud por la inestabilidad laboral, indican los empleados que muchas veces han cambiado de centro de trabajo, por lo que sentirse parte del hospital ha quedado sin prioridad para ellos, mientras los que indican que sienten que son parte del hospital son aquellos que mantiene una estabilidad laboral lo que los hace sentir como miembros comprometidos con la institución por lo tanto las actividades que desarrollan va orientado con los objetivos de la institución y la desarrollan con confianza.

**Figura 18**

*Mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional.*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

La mayoría de los empleados indica que su trabajo contribuye al logro de la misión y visión de la institución, un 47.6% casi siempre y un 33.3% siempre contribuye, esto indica que conocen muy bien los objetivos y fines de la institución por lo que el trabajo desarrollado por parte de los empleados va en el mismo camino de la institución, se ha logrado establecer un buen clima laboral en la institución con un trabajo cordial, de respeto y un trato agradable; los objetivos y las metas son comunes como la atención prioritaria a los pacientes, rápida y de calidad; existe una comunicación constante de parte de los superiores donde se trabaja la identificación y la empatía, todo ello aporta a que los empleados sensibilicen con la institución, asuman las estrategias como propias y de esta manera contribuyen al logro de la misión y visión de la institución. A ello se acota que el 9.5% indica a veces, el mismo porcentaje indica casi nunca, esto porque aún no se ha podido involucrar a todos los empleados en las estrategias de la institución, y se trabaja en fortalecer a través de reuniones con los superiores.

### 3.1.3 Resultados por variables y dimensiones agrupadas

**Tabla 16**

*Nivel de Satisfacción laboral*

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 2          | 4.8        | 4.8               | 4.8                  |
| Casi nunca   | 11         | 26.2       | 26.2              | 31                   |
| A veces      | 24         | 57.1       | 57.1              | 88.1                 |
| Casi siempre | 5          | 11.9       | 11.9              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En esta tabla agrupada se puede observar el nivel de satisfacción laboral de los empleados, el 11.9% indica casi siempre, el 57.1% indica a veces, el 26.2% casi nunca y el 4.8% nunca, se puede determinar entonces que el nivel de satisfacción es medio en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud, encontrándose los principales inconvenientes en los beneficios que brinda la institución debido al tipo de contrato que tienen algunos empleados, en las oportunidades de nuevas responsabilidades y desarrollo de línea de carrera, en las capacitaciones, inducciones y reinducciones que brinda la institución a los empleados para el desarrollo de las labores y en la relación con los compañeros de trabajo, todo ello ha influido en el nivel de satisfacción que ahora manifiestan los empleados.

**Tabla 17**

*Nivel de Productividad*

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 2          | 4.8        | 4.8               | 4.8                  |
| Casi siempre | 22         | 52.4       | 52.4              | 57.1                 |
| Siempre      | 18         | 42.9       | 42.9              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

De acuerdo con los indicadores de productividad esta tabla muestra los datos agrupados de dicha variable, el 42.9% siempre, el 52.4% casi siempre y el 4.8% a veces, se puede observar que la productividad es de nivel medio alto, en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud, en relación con esta variable se ha podido detectar que los empleados usan de manera adecuada los materiales y los equipos de trabajo ayudando de esta manera a reducir costos y mejorar así la eficiencia, los reclamos y las sugerencias de los usuarios siempre se toman en cuenta para mejorar el servicio de esta manera se mejora la eficacia, los empleados se sienten productivos en el servicio de enfermería, organizan sus responsabilidades, miden los tiempos en sus atenciones pero sin perjudicar la calidad del servicio, y tienen una disciplina para seguir lo establecido en sus normas de atención al paciente lo que permite una mayor efectividad.

**Tabla 18***Dimensión eficacia total*

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 4          | 9.5        | 9.5               | 9.5                  |
| Casi Siempre | 16         | 38.1       | 38.1              | 47.6                 |
| Siempre      | 22         | 52.4       | 52.4              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

Con respecto a la dimensión eficacia podremos observar que el 52.4% siempre, el 38.1% casi siempre y el 9.5% a veces, se determina entonces que la dimensión eficacia de los empleados del servicio de enfermería del centro de salud es de nivel alto, los empleados se han esforzado siempre por brindar un servicio de calidad a los usuarios ya que la institución se debe a ellos y son el principal objetivo, de la misma forma siempre se toma en cuenta todos los reclamos y sugerencias de los usuarios para de esta forma mejorar el servicio dentro del centro de salud, los conocimientos y las experiencias laborales son compartidos entre los compañeros de trabajo para así mejorar la calidad del servicio, así mismo, los servicios brindados a la población son de manera oportuna y puntual, todo ello ha influido en la eficacia y el nivel de productividad.



**Tabla 19***Dimensión eficiencia total*

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 5          | 11.9       | 11.9              | 11.9                 |
| Casi siempre | 28         | 66.7       | 66.7              | 78.6                 |
| Siempre      | 9          | 21.4       | 21.4              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En esta tabla se presenta la dimensión eficiencia, el 21.4% siempre, el 66.7% casi siempre, y el 11.9% a veces, por lo que se puede determinar que la eficiencia de los empleados del servicio de enfermería es de nivel medio alto, ello se demuestra porque los objetivos son alcanzados en el menor tiempo posible, estos objetivos incluyen brindar servicios de manera integral al paciente, así como también la prevención, recuperación del paciente y la rehabilitación, frente a los cambios la actitud de los empleados es siempre positiva es una ocasión para mejorar y crear oportunidades, los conocimientos son compartidos entre compañeros de trabajo mejorando de esta forma la atención de los usuarios, los materiales y equipos de trabajo de emplean adecuadamente en el desarrollo de las labores minimizando costos para la institución lo que lleva a mejorar satisfactoriamente la eficiencia.

**Tabla 20***Dimensión efectividad total*

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 4          | 9.5        | 9.5               | 9.5                  |
| Casi siempre | 24         | 57.1       | 57.1              | 66.7                 |
| Siempre      | 14         | 33.3       | 33.3              | 100                  |
| Total        | 42         | 100        | 100               |                      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En esta tabla se muestran los datos agrupados para la dimensión efectividad se tiene el 33.3% siempre, el 57.1% casi siempre y el 9.5% a veces, por lo que el nivel de efectividad es de medio alto en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud, los empleados indican que se sienten productivos en la realización de sus labores, organizan sus responsabilidades, miden los tiempos en sus atenciones pero sin perjudicar la calidad del servicio; participan de manera proactiva de las reuniones de trabajo los empleados, manifiestan de manera libre sus opiniones los cuales son tomados en cuenta para el logro de los objetivos de la institución así como también el logro de los objetivos personales; sienten que son parte del centro de salud es decir miembros comprometidos por lo que desarrollan sus labores con confianza y el trabajo que realizan ayuda al logro de la misión y visión de la institución.

### 3.1.4 Prueba de hipótesis

#### Correlación de Pearson

Esta prueba estadística determina si existe o no relación entre dos variables cuantitativas de un nivel por intervalo o razón, es conocido como coeficiente producto momento, a continuación, veremos la interpretación, así como los resultados de la correlación e interpretaciones respectivas para cada correlación. (Escudero, 2017)

#### Interpretación:

El coeficiente de  $r$  de Pearson varía entre  $-1$  y  $+1$ , donde:

$-1.00$  = Correlación negativa perfecta.

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación.

$+0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$  = Correlación positiva débil.

$+0.50$  = Correlación positiva media.

$+0.75$  = Correlación positiva considerable.

$+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$  = Correlación positiva perfecta.

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad de Satisfacción laboral y productividad.*

---

|                      | Shapiro-Wilk |     |       |
|----------------------|--------------|-----|-------|
|                      | Estadístico  | gol | Sig.  |
| Satisfacción Laboral | 0.937        | 42  | 0.023 |
| Productividad        | 0.95         | 42  | 0.067 |

---

\* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

---

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

En esta tabla la prueba de normalidad muestra una Sig. bilateral de 0.023 para satisfacción laboral y 0.067 para productividad, por lo que nuestros datos para las variables en estudio tienen una distribución normal, ya que se encuentran por encima de 0.05 requerido. Por lo que entonces se puede continuar con el estudio de las correlaciones y de terminará el grado de correlación para cada variable.

**Tabla 22***Correlación de satisfacción laboral y productividad*

|                      |                        | Satisfacción Laboral | Productividad |
|----------------------|------------------------|----------------------|---------------|
| Satisfacción Laboral | Correlación de Pearson | 1                    | 0.546**       |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | <.001         |
|                      | N                      | 42                   | 42            |
| Productividad        | Correlación de Pearson | 0.546**              | 1             |
|                      | Sig. (bilateral)       | <.001                |               |
|                      | N                      | 42                   | 42            |

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

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.*

El valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.546, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva media, entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad, porque el valor de Sig. (bilateral) es de <.001, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

**Tabla 23***Correlación de satisfacción laboral y eficacia*

|                      |                        | Satisfacción Laboral | Eficacia |
|----------------------|------------------------|----------------------|----------|
| Satisfacción Laboral | Correlación de Pearson | 1                    | 0.395**  |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | 0.01     |
|                      | N                      | 42                   | 42       |
| Eficacia             | Correlación de Pearson | 0.395**              | 1        |
|                      | Sig. (bilateral)       | 0.01                 |          |
|                      | N                      | 42                   | 42       |

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En este caso observamos el valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.395, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva débil, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión eficacia, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0.01, se encuentra igual al 0.01 requerido.

**Tabla 24***Correlación de satisfacción laboral y eficiencia*

|                      |                        | Satisfacción Laboral | Eficiencia |
|----------------------|------------------------|----------------------|------------|
| Satisfacción Laboral | Correlación de Pearson | 1                    | 0.482**    |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | 0.001      |
|                      | N                      | 42                   | 42         |
| Eficiencia           | Correlación de Pearson | 0.482**              | 1          |
|                      | Sig. (bilateral)       | 0.001                |            |
|                      | N                      | 42                   | 42         |

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En la tabla 24 observamos el valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.482, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva débil, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión eficiencia, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0.001, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

**Tabla 25***Correlación de satisfacción laboral y efectividad*

|                      |                        | Satisfacción Laboral | Efectividad |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------|
| Satisfacción Laboral | Correlación de Pearson | 1                    | 0.566**     |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | <.001       |
|                      | N                      | 42                   | 42          |
| Efectividad          | Correlación de Pearson | 0.566**              | 1           |
|                      | Sig. (bilateral)       | <.001                |             |
|                      | N                      | 42                   | 42          |

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo 2021.

En este caso observamos el valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.566, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva media, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión efectividad, porque el valor de Sig. (bilateral) es de <.001, se encuentra igual al 0.01 requerido.



### 3.2 Discusión de resultados

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del centro de salud, de acuerdo con los datos obtenidos el valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.546, la relación entre la satisfacción laboral y la productividad es muy significativa por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva media, entre estas dos variables, así mismo se indica que el 57.1% de los empleados muestran una satisfacción de nivel medio y el nivel de productividad es de 52.4% siendo esta de nivel medio alto, por lo tanto se determina que la a mayor satisfacción laboral mayor será la productividad, con características comunes se encontró la investigación perteneciente a Pimentel (2019) donde busca establecer la relación de la satisfacción laboral y la productividad, llegando a la conclusión que la satisfacción laboral y la productividad se relacionan positivamente, a ello se acota que la motivación influye de manera positiva en la productividad y el nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad, así mismo guarda similitud con lo expresado por Robbins y Coulter (2018) quienes señalan que la satisfacción laboral es la actitud que tiene una persona con relación al su trabajo, cuando los empleados presentan un nivel de satisfacción elevado la actitud hacia su trabajo será positiva, y por lo contrario y si el empleado se encuentra insatisfecho presentará una actitud negativa, coincide lo expresado por Jáuregui y Louffat, (2019) señalan que la satisfacción laboral es un balance constante del entorno, de las necesidades y los valores personales, se ha podido demostrar que la satisfacción es más alta en organizaciones de tipo grupales. Es importante indicar que del análisis de los resultados, la satisfacción laboral es un aspecto muy importante para una institución privada o estatal ya que de ello depende la productividad de la misma, se debe tener en consideración aquellos aspectos que van definir las satisfacción de los empleados como las condiciones físicas, los pagos o remuneraciones, las oportunidades de promoción o ascensos, el liderazgo de los jefes directos y la relación con los compañeros de trabajo, todo ello servirá además para brindar un buen servicio y que sea de calidad, de esta manera la población se ve beneficiada y tenemos empleados con valores y comprometidos con la institución.

El objetivo específico es establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en el servicio de enfermería del centro de salud, de acuerdo con los datos obtenidos el valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.395, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva débil, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión eficacia, así mismo se indica que el 57.1% de los empleados muestran una satisfacción de nivel medio y el nivel de eficacia agrupada media es de 52.4% siendo esta de nivel medio alto, por lo tanto se determina que la a mayor satisfacción laboral mayor será la eficacia para los empleados, con características comunes se encontró la investigación perteneciente a Encalada (2016) tuvo como fin delimitar como se relaciona la satisfacción del empleado con la productividad, el resultado fue un 95% de confianza es decir existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad, de nivel moderado y de forma directa, entonces se concluye que la satisfacción laboral tiene un predominio significativo en la productividad de los empleados del servicio nutricional del hospital, así mismo guarda similitud con lo expresado Según Robbins y Coulter (2018) la eficacia se puede definir solo con las palabras hacer lo correcto, es decir realizar actividad que derivan con los objetivos de las organizaciones, la eficacia hará atención en los resultados, la mayoría de la organizaciones exitosas siempre mantienen unidas a la eficiencia y la eficacia, coincide lo expresado por (Barnard citado por Chiavenato, 2019) señala que la eficacia es la relación que existe entre los objetivos de una empresa con los resultados que se obtienen, es decir los objetivos organizacionales que pueden ser crecimiento de la empresa, productividad, acortamiento de costos, lucro. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral tiene correlación positiva débil con la eficacia, tenemos una afirmación en el cuestionario que refleja el tema de la eficacia (El servicio que brindo es de buena calidad.) se tuvo una respuesta del 45.2% que siempre lo hace y un 40.5% casi siempre lo hace, esto indica que el servicio de enfermería se esmera en la prestación de sus servicios y el apoyo a todo el personal médico, el compromiso que se tiene por hacer bien su trabajo está presente y ser eficientes como profesionales de la salud.

El objetivo específico es establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el servicio de enfermería del centro de salud, se obtuvo el siguiente valor del estadístico  $r$  de Pearson 0.482, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva débil, entre la variable satisfacción laboral y eficiencia, porque el valor de Sig. (bilateral) es de 0.001, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido., así mismo se indica que el 57.1% de los empleados muestran una satisfacción de nivel medio y el nivel de eficiencia agrupada media es de 21.4% que indica que siempre muestra eficiencia y un 66.7% casi siempre, siendo este de nivel medio alto, por lo tanto se determina que la a mayor satisfacción laboral mayor será la eficiencia para los empleados, con características comunes se encontró la investigación perteneciente a Kitsios y Kamariotou (2021) con el objetivo de examinar los factores de la satisfacción laboral que pueden motivar a los empleados de un hospital público. Los resultados señalan que deben tener un plan motivacional sólido, o quizá un incentivo interno para las enfermeras del hospital así haya una motivación extrínseca por parte del hospital, con el tiempo, es necesario que la satisfacción de las enfermeras sea tratado con importancia por parte de los gerentes del hospital apoyar si necesitan mejorar su puesto de trabajo o brindarles algún tipo de asistencia adicional que mejore la eficiencia, es decir el uso adecuado de los recursos para mejorar la productividad e independencia laboral, así mismo guarda similitud con lo expresado según Chiavenato (2019) la eficiencia se define como el uso correcto de los recursos humanos que si tiene disponible, para ello se puede usar la siguiente ecuación:  $E = P/R$ , coincide lo expresado por Robbins y Coulter (2018) la eficiencia es hacer bien las cosas dicho de otra manera obtener resultados mejores a partir de la utilización de menor cantidad de recursos. De acuerdo con los resultados obtenidos y la correlación positiva débil que se tiene entre la satisfacción laboral y la eficiencia se cuenta con una afirmación que nos ayudará a tener la idea más clara de esta dimensión (Los materiales y equipos de trabajo se emplean adecuadamente) se tuvo una respuesta del 28.6% siempre lo hace y un 40.5% casi siempre, se indica entonces que la mayoría de los empleados hace uso correcto de los materiales y equipos que se les asigna en sus labores, siempre se informa del

buen uso de estas herramientas con fin de generar menor costos para la institución y alcanzar de manera oportuna la eficiencia.

El objetivo específico es establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en el servicio de enfermería del centro de salud, se obtuvo el siguiente valor del estadístico  $r$  de Pearson es de 0.566, esta relación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el entorno de estudio hay una correlación directa y positiva media, entre la variable satisfacción laboral y efectividad, porque el valor de Sig. (bilateral) es de  $<.001$ , se encuentra igual al 0.01 requerido, así mismo se indica que el 57.1% de los empleados muestran una satisfacción de nivel medio y el nivel de efectividad agrupada media es de 33.3% que indica que siempre muestra efectividad y un 57.1% casi siempre, siendo este de nivel medio alto, por lo tanto se determina que la a mayor satisfacción laboral mayor será la efectividad para los empleados, con características comunes se encontró la investigación perteneciente a Salinas (2020) con el fin de establecer la repercusión de la satisfacción laboral en la productividad del empleado. Se determinó que existe un porcentaje de dependencia de la productividad con respecto a la satisfacción laboral de 7.1% verificada por Wald, con el orden de 5,581 un  $p$  valor  $p= 0.009$ , se determina entonces que si es mayor la satisfacción laboral, el nivel de productividad será mayor, por ello se recomienda mejorar los procesos ayudando a los directivos para una buena toma de decisiones, se pretender llegar a los objetivos propuestos por la institución de esta forma la efectividad en los empleados debe mejorar, así mismo guarda similitud según (Oliveira citado por Chiavenato, 2017) se puede definir como el logro de los resultados deseados, es decir mantenerse dentro del entorno, ser efectivo es tener los resultados globales positivos a largo plazo, coordinar esfuerzos y las energías de manera sistemática, se puede resumir la efectividad como lograr los objetivos, coincide lo expresado Según ( Nunes citado por Deza, 2017) la efectividad es la magnitud del éxito con el que se alcanza los resultados propuestos por las empresas, ser efectivo es haber llegado a los resultados deseados. De los resultados obtenidos la correlación positiva media que se tiene entre la satisfacción laboral y la efectividad se cuenta con una afirmación que nos permitirá tener la idea más clara de esta dimensión (Mi trabajo contribuye al logro de

la misión y visión institucional) donde un 47.6% respondió casi siempre y un 33.3% siempre contribuye, esto indica que se conoce muy bien los objetivos y fines de la institución por lo que el trabajo desarrollado por parte de los empleados va en el mismo camino de la institución y el esfuerzo por alcanzar los resultados está presente.

## IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

1. Se determina que existe una correlación de intensidad directa y positiva media entre la satisfacción laboral y la productividad en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo, con un valor del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson = 0.546, con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia p-valor = <.001.
2. Se determina que existe una correlación de intensidad directa y positiva débil entre la satisfacción laboral y la eficacia en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo, con un valor del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson = 0.395, con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia p-valor = 0.01.
3. Se determina que existe una correlación de intensidad directa y positiva débil entre la satisfacción laboral y la eficiencia en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo, con un valor del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson = 0.482, con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia p-valor = 0.01.
4. Se determina que existe una correlación de intensidad directa y positiva media entre la satisfacción laboral y la efectividad en los empleados del servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo, con un valor del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson = 0.566, con un nivel de confianza del 99% y un nivel de significancia p-valor = <.001.

## 4.2 Recomendaciones

1. A la jefa del servicio de enfermería, mejorar la satisfacción laboral mediante un programa de beneficios o incentivos laborales que permitan retribuir a los empleados la labor que se realiza dentro del centro de salud, así mismo la comunicación y relación con los jefes inmediatos se debe mejorar, de esta manera se verá reflejado en el nivel de productividad.
2. A los empleados del servicio de enfermería, cuidar y conservar las instalaciones y ambientes de su lugar de trabajo ya que las condiciones físicas influyen en el bienestar y la salud de los trabajadores así mismo se optimizan recursos y costos para la institución.
3. A la jefa del servicio de enfermería, en lo que refiere a los equipos informáticos se debe capacitar a los empleados para el buen uso y que se llegue a todos el personal del servicio de enfermería, el mejoramiento de la tecnología es fundamental para la optimización de las funciones, de esta manera se pueda llegar a alcanzar los objetivos establecidos por la institución.
4. A los empleados del servicio de enfermería, participar de manera proactiva en las reuniones de trabajo de esta forma sus opiniones y reclamos serán escuchados y resueltos en el tiempo menor posible, así mismo, permitirá que la relación con los compañeros se afirme y la comunicación más fluida.
5. A la jefa del servicio de enfermería, con respecto a los ascensos y promociones, se debe mantener informados de manera clara y veraz a los empleados para no generar expectativas falsas, a todo ello la prioridad en este tema siempre debe ser los empleados para de estar forma generar y promover la línea de carrera de los profesionales de enfermería y no perder talentos con experiencia.

## REFERENCIAS

- Abdullah Aljohani, K. (2019). Nurses' job satisfaction: A multi-center study. *Saudi Journal for Health Sciences*, 8(3), 167-181. [https://doi.org/10.4103/sjhs.sjhs\\_81\\_19](https://doi.org/10.4103/sjhs.sjhs_81_19)
- Ascary Aguillón Ramírez, Á., Berrún Castañón, L., Peña Moreno, J., & Treviño Elizondo, F. (2015). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones* (Primera edición ed.). Mexico: El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/40513>
- Bakotić, D., & Bulog, I. (2021). Organizational Justice and Leadership Behavior Orientation as Predictors of Employees Job Satisfaction: Evidence from Croatia. *Sustainability*, 13(19), 2-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su131910569>
- Carlos Cajo, M. E. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería Del Hospital Belén Lambayeque. *Epistemia*, 4(1), 27-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Chiavenato, I. (2017). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. FUNDAMENTOS Y APLICACIONES* (Tercera edición ed.). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Décima edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiroque Suárez, C. M., & Piscoya Manríquez, M. L. (2019). *Satisfacción laboral y productividad laboral: una revisión de literatura [Tesis de Maestría]* Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio institucional. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12404/13611>
- Collantes Zapata, J., & Arévalo Ipanaqué, J. M. (2017). Motivación y Satisfacción Laboral del Enfermero de un Hospital de Lima - Perú. 2(2), 19-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.24314/rcae.2017.v2n2.04>



- Consejo Nacional de ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica . (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt*.
- Cruz Boullosa, V., & Bernui Leo, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 494-497. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16151>
- De La Roca Gutarra, A., & De La Cruz Romani, R. (2018). *Influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la Compañía Minera Volcan S.A.A. [Tesis de licenciatura] Universidad del Centro del Perú*. Huancayo. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12894/4925>
- Deza Matias, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica [ Tesis de maestría] Universidad Nacional de Huancavelica*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1404>
- Encalada Mogollón, R. S. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016 [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo*. Callao. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/7089>
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/76527>
- Figuroa González , E., Sotelo Asef , J., & Góngora Trujillo , A. (2020). *Gestión de las organizaciones Nuevos enfoques y aplicaciones*. Editorial ujed.
- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E., & Morelos Gomez, J. (2017). La productividad y sus factores Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dialnet*, 15(2), 47-60. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/98278>
- Garmendia, A., Elorza, U., Aritzeta, A., & Madinabeitia-Olabarria, D. (2020). High-involvement HRM, job satisfaction and productivity: A two wave longitudinal study of a Spanish retail company. *Human Resource Management Journal*, 31, 341-357. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12307>
- Guillén Tenorio, O. H. (2018). *Satisfacción Laboral y Productividad De Los Cirujanos Dentistas Del CAP III Metropolitana Essalud Región Tacna, Período Enero-Junio, 2018 [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo*. Repositorio institucional, Tacna. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/34741>
- Halanocca Moreno, S. E., Palomino Huertas, L. A., & Rupay Hospinal, K. E. (2019). *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud [Tesis de maestría] Universidad ESAN*. Repositorio institucional, Lima. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12640/1782>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza Torres, R. P. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari, F., Keshavarzi, S., & Akbar, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.07.002>
- INEI. (2020). Sectores de Trabajo, Productividad y Dinámica Ocupacional.
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/136619>

- Jiménez, F. A. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigación Psicológica*(23), 63-79. [https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23\\_a06.pdf](https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23_a06.pdf)
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06857>
- Ko, Y. J., & Choi, J. N. (2019). Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation. *Journal of Organizational Behavior.*, 40(3), 282-295. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.2328>
- López Taco, R., & Pomasoncco Quispe, E. (2018). *Satisfacción Laboral y la Productividad en los Trabajadores Red Salud Huamanga 2018 [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional, Huamanga.* <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/28683>
- M.Faramarzpour, J.Farokhzadian, B.Tirgari, Shahrabaki, P., F.Borhani, & F.Rafati. (2021). Nurses' perceptions of hospital ethical climate and their job satisfaction. *Ethics, Medicine and Public Health*, 18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jemep.2021.100664>
- Mihalca, L., Irimias, T., & Brendea, G. (2021). Teleworking During the Covid-19 Pandemic: Determining Factors of Perceived Work Productivity, Job Performance, and Satisfaction. *Amfiteatru economic*, 23(58), 620-636. <https://doi.org/10.24818 / EA / 2021/58/620>
- Montes Carmona, Q. B., & Rojas Chambi, G. H. (2017). *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en los empleados de la Universidad Peruana Unión, Lima-2017 [Tesis de Licenciatura] Universidad Peruana Unión. Repositorio institucional .* <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12840/2085>
- Morgan, M., Emu, W., Amadi, C., Okon, E., & Njama, P. (2021). The mediating effect of job satisfaction on health and safety policy management and employee productivity in

manufacturing firms. *Problems and Perspectives in Management*, 19(2), 104-117.  
[https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(2\).2021.09](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(2).2021.09)

Nava Sanchezllanes, N., & Monroy Mejía, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/172512>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.)*. Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/127116>

Ortiz Ocaña, A., Cortés Méndez, J., & Páez Páez, J. (2019). *Pymes, competencias laborales y TIC: competitividad, productividad e innovación organizacional*. Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.  
<https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/131480>

Paredes López, T. M. (2020). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo, 2020 [Tesis de maestría]* Universidad César Vallejo. Repositorio institucional, Trujillo.  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/51447>

Pérez Gutarra, G., Scarsi Maratuech, R., Merino Lozano, A., & Habich Scarsi, B. (2017). Satisfacción laboral y productividad en docentes de la Facultad de Enfermería de la UNCP. Huancayo, 2016. *Prospectiva Universitaria*, 14(1), 9-18.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.prospectivauniversitaria.2017.14.682>

Perez, L., Perez , R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/138497>

Pimentel Velásquez, J. C. (2019). *Satisfacción laboral y productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018 [Tesis de licenciatura]* Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12848/1866>

Pizarro Matos, F. (2017). *Satisfacción laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Río Grande S.R.L en la ciudad de Huancayo - 2017*

[Tesis de Licenciatura] Universidad Peruana Los Andes. Huancayo.  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12848/315>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Rosario, Y., Roger, N., Telmo, L., Eva, Z., Laura, P., Irene, P., & Angelita, R. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

Salinas Patricio, N. G. (2020). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. Repositorio institucional, Lima. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/48617>

San Roman Lucioni, R. (2020). *Beneficios del Bienestar Psicológico en la Productividad de los Trabajadores a Nivel Perú* [Tesis de Licenciatura] Universidad Católica San Pablo. Repositorio institucional. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12590/16336>

Sebastián, G. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>


TAŞKIN, D., & TAŞKIN, Ç. (2021). İşyeri Tasarımının İş Tatmini Ve Algılanan Verimlilik Üzerindeki Etkisinin Ölçümü: Üniversite Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *International Journal of Social Inquiry*, 14(1), 277-293. <https://doi.org/https://doi.org/10.37093/ijsi.950604>

Vega, T. d., Balderas, V. V., Montiel, E. A., Córdova, L. B., & Gonzáles, E. V. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>

Yew, S.-Y., Yong, C.-C., Tey, N.-P., Cheong, K.-C., & Ng, S.-T. (2020). Work satisfaction among nurses in a private hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 13(1), 156-163. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1489459>

## ANEXOS

### Anexo 1. Resolución de aprobación de proyecto de investigación.



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0994-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

**VISTO:**  
El Oficio N°0282-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 09 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la Dra. Heredia Uatas Flor Delicia, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.


Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 09 - 2021, a cargo de la Dra. Heredia Uatas Flor Delicia, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo**  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



**Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales**  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISION E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

| <b>N°</b> | <b>AUTOR(S)</b>                       | <b>TÍTULO</b>   | <b>LINEA DE INVESTIGACIÓN</b>        |
|-----------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1         | PORTILLA LESCANO ROBERTO<br>LUIS      | MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÍCTOR LARCO HERRERA - TRUJILLO              | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2         | GINESPERALES DALJA CRISSET            | MÉTODO KAIZEN Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INDUMETAL AVC E.I.R.L - CHICLAYO   | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3         | GONZALES AQUINO MARILYN<br>KATHERINE  | ENGAGEMENT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LAMBAYEQUE                  | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 4         | ASTO HUARCAYA YARITZA<br>LISSETTE     | SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO                                    | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5         | ALVAREZ SAAVEDRA CARLOS<br>GUSTAVO    | CONDICIONES AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6         | IPANAQUE GUEVARA VIVIANA<br>ALEJANDRA | CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO-FERREÑAFE      | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |





### Anexo 3

#### Instrumento de Medición de la Variable Satisfacción laboral

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_

**Grado de instrucción:** \_\_\_\_\_

**Título y/o especialidad:** \_\_\_\_\_

**Condición laboral:** \_\_\_\_\_

**Tiempo que labora en la institución:** \_\_\_\_\_

**Estimado trabajador:** El presente instrumento tiene por finalidad obtener la información sobre “Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo”, le agradeceré responda con sinceridad y objetividad.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación de las proposiciones. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

Nunca (0)    Casi nunca (1)    A veces (2)    Casi Siempre (3)    Siempre  
(4)

| <b>Satisfacción laboral</b>  |          |          |          |          |          |  |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| <b>Condiciones físicas y materiales</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |  |
| Se cuenta con las herramientas (mandil, guantes, mascarilla, etc.) necesarias para desarrollar mi trabajo. |          |          |          |          |          |  |
| Los equipos informáticos cuentan con los softwares adaptados para mi labor.                                |          |          |          |          |          |  |
| Las instalaciones y/o ambientes son las adecuadas para el desarrollo de mi trabajo.                        |          |          |          |          |          |  |
| <b>Remuneración</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |  |
| La remuneración que recibo es la adecuada con respecto a la responsabilidad de mi trabajo.                 |          |          |          |          |          |  |
| Los beneficios que me brinda la institución son satisfactorios.  |          |          |          |          |          |  |

| <b>Oportunidades de promoción</b>   | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| La institución me proporciona oportunidades de nuevas responsabilidades y desarrollo de línea de carrera. |          |          |          |          |          |
| Siempre tenemos ascensos y promociones dentro de la institución.  |          |          |          |          |          |
| Recibo la capacitación, inducción y reinducción necesaria para realizar mis labores                       |          |          |          |          |          |
| <b>Supervisión</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| El jefe directo siempre me mantiene informado de los asuntos de mis labores.                              |          |          |          |          |          |
| El jefe directo soluciona los problemas de manera eficaz.   |          |          |          |          |          |
| Mantengo una buena comunicación con mi jefe directo.  |          |          |          |          |          |
| Mi jefe directo brinda retroalimentación apropiada y oportuna como parte del proceso de supervisión.      |          |          |          |          |          |

| <b>Compañeros de trabajo</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <p>Mi jefe directo es un líder que promueve el trabajo en equipo.</p>                             |          |          |          |          |          |
| <p>La relación con mis compañeros es buena.</p>   |          |          |          |          |          |
| <p>Soy y me siento parte del equipo de trabajo.</p>   |          |          |          |          |          |
| <p>La colaboración dentro de la institución es habitual para llegar a las metas establecidas.</p> |          |          |          |          |          |
| <p>Expreso todas mis opiniones en mi lugar de trabajo.</p>  |          |          |          |          |          |

## Instrumento de Medición de la Variable Productividad

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados, marque con un aspa (X) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación de las proposiciones. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

Nunca (0)    Casi nunca (1)    A veces (2)    Casi Siempre (3)    Siempre (4)

| Productividad   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Los objetivos se alcanzan en el menor tiempo.   |   |   |   |   |   |
| Mi actitud es positiva frente a los cambios.  |   |   |   |   |   |
| Comparto mis conocimientos con mis compañeros.  |   |   |   |   |   |
| Los materiales y equipos de trabajo se emplean adecuadamente.                                 |   |   |   |   |   |
| Eficacia  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| El servicio que brindo es de buena calidad.   |   |   |   |   |   |
| Se toma en cuenta las reclamaciones y/o sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio. |   |   |   |   |   |

|  |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Los servicios son brindados de manera oportuna.  |          |          |          |          |          |
| Comparto los conocimientos y experiencia con los compañeros de trabajo para un mejor servicio.   |          |          |          |          |          |
| <b>Efectividad</b>   | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| Me siento productivo en mi área  |          |          |          |          |          |
| Participo de las reuniones de trabajo de manera proactiva  |          |          |          |          |          |
| Creo que el servicio puede cubrir a más personas   |          |          |          |          |          |
| El centro de salud da prioridad a los recursos humanos   |          |          |          |          |          |
| Me siento parte del centro de salud, desarrollo las actividades de la organización con confianza |          |          |          |          |          |
| Mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional                            |          |          |          |          |          |



|  |    |  |  |  |  |    |
|--|----|--|--|--|--|----|
| 9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)            |    |  |  |  |  | x  |
| 10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión) |    |  |  |  |  | x  |
| 11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)                |    |  |  |  |  | x  |
| 12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)                        |    |  |  |  |  | x  |
| 13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)                        |    |  |  |  |  | x  |
| 14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)                         |    |  |  |  |  | x  |
| 15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)                     |    |  |  |  |  | x  |
| Puntaje parcial  |    |  |  |  |  | 75 |
| Puntaje total  | 75 |  |  |  |  |    |

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $[75 / 75] \times 100 = 100\%$ .

#### 4. Escala de validación

| Muy baja   | Baja    | Regular | Alta  | Muy Alta   |
|--|---------|---------|---|--|
| 00-20 %  | 21-40 % | 41-60 % | 61-80%  | 81-100%  |
| El instrumento de investigación está observado   |         |         | El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación | El instrumento de investigación está apto para su aplicación |
| Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez |         |         |   |  |

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, PhD. Heredia Ulatas, Flor Delicia, identificado con DNI. N°...41365424 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Yanitza Lissette Asto Huarcaya, en la investigación denominada: "Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo"



.....  
Firma del experto

Mg. Heredia Ulatas, Flor Delicia

DNI: 41365424



## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Sofia Irene Delgado Wong

Centro laboral:

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Doctor

Mención: Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Alas Peruanas

Otros estudio: Ingeniero informático y de sistemas.

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

| INDICADORES   | CATEGORIA |   |   |   |   |
|---|-----------|---|---|---|---|
|   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)                       |           |   |   | x |   |
| 2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)  |           |   |   | x |   |
| 3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general) |           |   |   | x |   |
| 4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)                   |           |   |   | x |   |
| 5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)                                    |           |   |   |   | x |
| 6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)                     |           |   |   |   | x |
| 7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido                                       |           |   |   | x |   |
| 8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)   |           |   |   | x |   |
| 9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)   |           |   |   | x |   |
| 10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad(extensión)                                   |           |   |   | x |   |
| 11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)   |           |   |   | x |   |
| 12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)   |           |   |   |   | x |

|  |    |  |  |    |    |
|--|----|--|--|----|----|
| 13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)    |    |  |  |    | x  |
| 14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)     |    |  |  |    | x  |
| 15. Estructura técnica básica del instrumento (organización) |    |  |  | x  |    |
| Puntaje parcial  |    |  |  | 40 | 25 |
| Puntaje total  | 65 |  |  |    |    |

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $(65 / 75) \times 100 = 86.7\%$

#### 4. Escala de validación

| Muy baja   | Baja    | Regular | Alta  | Muy Alta   |
|--|---------|---------|---|--|
| 00-20 %  | 21-40 % | 41-60 % | 61-80 %   | 81-100%  |
| El instrumento de investigación está observado   |         |         | El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación | El instrumento de investigación está apto para su aplicación |
| Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez |         |         |   |  |

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe Sofia Irene Delgado Wong, identificado con DNI N° 16680531 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) testistas.

1. Yaritza Lissette Asto Huarcaya, en la investigación denominada: "Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo"



Firma del experto

DNI: 16680531

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: José William Córdova Chirinos

Centro laboral: Docente USS

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado:... Doctor

Mención: Educación

Institución donde lo obtuvo: UCV- Chidayo

Otros estudio:

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

| INDICADORES   | CATEGORÍA |   |   |   |   |
|---|-----------|---|---|---|---|
|   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)                       |           |   |   |   | x |
| 2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)  |           |   |   |   | x |
| 3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general) |           |   |   |   | x |
| 4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)                   |           |   |   |   | x |
| 5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)                                   |           |   |   |   | x |
| 6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)                     |           |   |   |   | x |
| 7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido                                       |           |   |   |   | x |
| 8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)   |           |   |   |   | x |

|  |    |  |  |  |    |
|--|----|--|--|--|----|
| 9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)            |    |  |  |  | x  |
| 10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión) |    |  |  |  | x  |
| 11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)                |    |  |  |  | x  |
| 12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)                        |    |  |  |  | x  |
| 13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)                        |    |  |  |  | x  |
| 14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)                         |    |  |  |  | x  |
| 15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)                     |    |  |  |  | x  |
| Puntaje parcial  |    |  |  |  | 75 |
| Puntaje total  | 75 |  |  |  |    |

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $[75 / 75] \times 100 = 100\%$ .

#### 4. Escala de validación

| Muy baja   | Baja    | Regular | Alta  | Muy Alta   |
|--|---------|---------|---|--|
| 00-20 %  | 21-40 % | 41-60 % | 61-80%  | 81-100%  |
| El instrumento de investigación está observado   |         |         | El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación | El instrumento de investigación está apto para su aplicación |
| Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez |         |         |   |  |

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario.

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Dr. José William Córdova Chirinos, identificado con DNI N° 09582232 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Yaritza Lissette Asto Huarcaya, en la investigación denominada: "Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo"

.....  
Firma del experto

DNI: 09582232

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: César Manuel Chumán Cabezas

Centro laboral: USAT

Título profesional: Abogado

Grado:... Magister

Mención: Adm. De Negocios

Institución donde lo obtuvo: Universidad de Chiclayo

Otros estudio: Relacionador Industrial – Maestro en Administración de Negocios

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico    2: Básico    3: Intermedio    4: Sobresaliente    5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

| INDICADORES   | CATEGORÍA |   |   |   |   |
|---|-----------|---|---|---|---|
|   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)                       |           |   |   | X |   |
| 2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)  |           |   |   | X |   |
| 3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general) |           |   |   |   | X |
| 4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)                   |           |   |   |   | X |
| 5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)                                    |           |   |   |   | X |
| 6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)                     |           |   |   |   | X |

|   |    |  |    |    |
|---|----|--|----|----|
| 7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido                                     |    |  |    | X  |
| 8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo) | X  |  |    |    |
| 9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)   |    |  | X  |    |
| 10.Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad(extensión)                                  |    |  | X  |    |
| 11.Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)  |    |  | X  |    |
| 12.Calidad en la redacción de los ítems (visión general)  |    |  | X  |    |
| 13.Grado de objetividad del instrumento (visión general)  |    |  |    | X  |
| 14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)  |    |  |    | X  |
| 15.Estructura técnica básica del instrumento (organización)   |    |  |    | X  |
| Puntaje parcial   | 2  |  | 24 | 40 |
| Puntaje total   | 66 |  |    |    |

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $[66 / 75] \times 100 = .88.....$

#### 4. Escala de validación

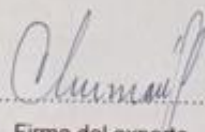
| Muy baja   | Baja    | Regular   | Alta   | Muy Alta   |
|--|---------|---|--------|--|
| 00-20 %  | 21-40 % | 41-60 %   | 61-80% | 81-100%  |
| El instrumento de investigación está observado   |         | El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación |        | El instrumento de investigación está apto para su aplicación |
| Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez |         |   |        |  |

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe...César Manuel Chuman Cabezas, identificado con DNI. Nº...16443068...certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. Yaritza Lissette Asto Huarcaya, en la investigación denominada: "Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del centro de salud Chilca, Huancayo"



Firma del experto

DNI : 16443068

Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA   | HIPÓTESIS   | OBJETIVOS   | VARIABLES                                     | MARCO TEÓRICO(ESQUEMA)  | DIMENSIONES  | MÉTODOS  |
|--|---|---|---|---|--|--|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo 2021?</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo 2021.</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo 2021.</p> | <p><b>V1:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción laboral</li> <li>- Clima y Satisfacción laboral.</li> <li>- Cultura Organizacional y la satisfacción laboral</li> <li>- Satisfacción laboral y productividad</li> <li>-Satisfacción laboral y ausentismo</li> <li>- Satisfacción laboral y rotación del personal</li> <li>- Satisfacción laboral y satisfacción del cliente</li> <li>- Satisfacción laboral y comportamiento cívico organizacional (CCO)</li> <li>- Satisfacción laboral y mal comportamiento en el lugar de trabajo</li> <li>- Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow</li> <li>- Teoría de los dos factores de Herzberg</li> <li>- Dimensiones e Instrumento de medición de satisfacción laboral</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con el trabajo</li> <li>- Pago o remuneración</li> <li>- Oportunidades de promoción</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Compañeros de trabajo</li> </ul> | <p><b>Diseño:</b> No experimental – Correlacional causal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> |



|   |   |   |  |   |   |  |
|---|---|---|--|---|---|--|
| <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo?</p> | <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la eficacia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.</p> <p>2. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la eficiencia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.</p> <p>3. Existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la efectividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.</p> | <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficacia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.</p> <p>3. Definir la relación que existe entre la satisfacción laboral y la efectividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo.</p> | <p><b>V2:</b></p> <p>Productividad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Principio de la productividad</li> <li>- Clima y Productividad.</li> <li>- Factores que determinan la productividad</li> <li>- Indicadores de productividad</li> <li>- Influencia del recurso humano sobre la productividad</li> <li>- Factores que influyen en la productividad</li> <li>- Modelo contingencial de motivación de Vroom</li> <li>- Modelo de motivación de Lawler</li> <li>- Teoría Z de Ouchi</li> <li>- Medición de la productividad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Efectividad</li> </ul> | <p><b>Diseño:</b> No experimental<br/>– Correlacional causal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario.</p> |
|---|---|---|--|---|---|--|

## Anexo 6. Formato T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de nov. de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Yaritzta Lissette Asto Huarcaya con DNI 4 3338804

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.


De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APellidos y Nombres              | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|----------------------------------|----------------------------------|-------|
| Asto Huarcaya, Yaritzta Lissette | 43338804                         |       |

## Anexo 7. Reporte turnitin



## Anexo 8. Solicitud de permiso para trabajo de investigación

  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
Lima, 08 de octubre del 2021.

Licenciada:  
Silvia Edith Pariona Salazar  
Jefa del Centro de Chilca-Huancayo

Asunto: Solicito permiso para recabar información necesaria sobre la investigación a realizar en la institución que usted representa.

Estimada Licenciada:

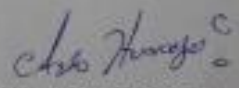
Es grato dirigirme a usted para saludarla y presentarme: Yaritza Lissette Asto Huarcaya con DNI: 43338804. Estudiante de la Universidad Señor de Sipán de la Facultad de Ciencias Empresariales.

La presente misiva es para solicitar permiso y recabar información necesaria a través de encuestas, entrevistas o algún otro tipo de información que se requiera, para llevar de la mejor forma el desarrollo de mi tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO", y de esta manera la investigación sea la más acertada y real posible.

Agradeceré remitir la respuesta a través de una constancia simple que será presentada a la universidad como confirmación de su aprobación a la presente.

Agradeciendo su permiso.

Cordialmente,

  
Yaritza Asto Huarcaya  
DNI: 43338804

## Anexo 9. Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0994-FACEM-USS-2021 del (los) estudiantes ASTO HUARCAYA YARITZA LISSETTE, titulada SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N.º221-2019/PD-USS

Pimentel, enero del 2022

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N.º41365424