



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores

Red Salud Huamanga 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rubén López Taco
Br. Edgar Pomasoncco Quispe

ASESOR:

Dr. Oseas Arístides Obregón Villantoy

SECCIÓN:

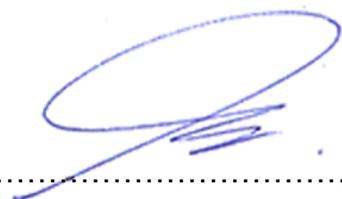
Ciencias Empresariales – Gestión pública

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de políticas publicas

PERÚ – 2018

Página del jurado



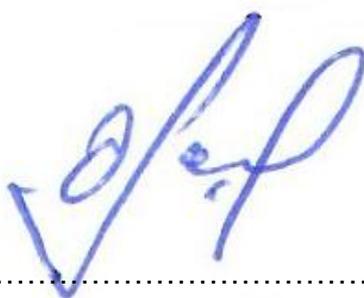
.....
Dra. Sandra C. RAMIREZ LAU

Presidente



.....
Dr. Rolando A. QUISPE MORALES

Secretario



.....
Dr. Oseas A. OBREGON VILLANTOY

Vocal

Dedicatoria

Dedicamos de manera especial a todos nuestros familiares por estar siempre pendiente de nosotros, como también a Dios por concedernos los mejores padres y cuidarnos día a día y nunca se apartaron de nuestras vidas.

Rubén LÓPEZ TACO

Edgar POMASONCCO QUISPE

Agradecimiento

A Dios por darnos la fortaleza y entusiasmo para poder seguir adelante con nuestros estudios de maestría con la humildad que siempre nos caracterizamos, por cuidarnos y protegernos.

Rubén LÓPEZ TACO

Edgar POMASONCCO QUISPE

Presentación

Señores Miembros del jurado, presentamos ante ustedes la investigación realizado en la institución Red Salud Huamanga, tesis titulada Satisfacción Laboral y la Productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga año 2018, la finalidad es buscar la relación entre las dos variables en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Dicha investigación se cumple con los requisitos establecidos para la aprobación de nuestra tesis. Por lo expuesto señores miembros del jurado recibe con aprobación nuestros aportes y sugerencias con la finalidad de mejorar en la institución donde realice la investigación correspondiente.

Esperamos cumplir con los requisitos requeridos por la Universidad Cesar Vallejo.

Rubén LÓPEZ TACO

Edgar POMASONCCO QUISPE

Indice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Indice.....	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	27
1.3.1 Satisfacción laboral	27
1.3.2 Retribución económica:	30
1.3.3 Beneficio laboral:.....	31
1.3.4 Seguridad física:	32
1.3.5 Relaciones interpersonales:	32
1.3.6 Productividad	33
1.3.7 Efectividad:.....	34
1.3.8 Eficacia:.....	35
1.3.9 Eficiencia:	36
1.4 Formulación del problema	38
1.4.1 Problema general	38
1.4.2 Problemas específicos	38
1.5 Justificación del estudio	38
1.5.1 Justificación social	39
1.5.2 Justificación de pertenencia.....	39
1.5.3 Justificación teórico.....	39
1.5.4 Justificación metodológica	40
1.6 Hipótesis.....	40
1.6.1 Hipótesis general.....	40
1.6.2 Hipótesis específicas	40
1.7 Objetivos	41

1.7.1	Objetivo general.....	41
1.7.2	Objetivos específicos.....	41
II.	MÉTODO:.....	42
2.1	Diseño de investigación.....	42
2.1.1	Tipo de investigación.....	43
2.1.2	Nivel de investigación.....	43
2.2	Variables operacionalización.....	44
2.2.1	Satisfacción laboral	44
2.2.2	Productividad	45
2.2.3	Operacionalización de variable	46
2.3	Población y muestra.....	47
2.3.1	Población:.....	47
2.3.2	Muestra:	47
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	48
2.4.1	Técnica:.....	48
2.4.2	Instrumento:.....	49
2.4.3	Validez del instrumento:	51
2.4.4	Confiabilidad del instrumento.....	54
2.5	Métodos de análisis de datos.....	55
2.6	Aspectos éticos.....	56
III.	RESULTADOS	57
3.1	Análisis a nivel descriptivo	57
3.1.1	Satisfacción laboral	57
3.2	Análisis a nivel inferencial	63
3.3	Comprobación de hipótesis:	64
3.4	Prueba de hipótesis general.....	64
3.5	Prueba de hipótesis específicos 1	66
3.6	Prueba de hipótesis específicos 2	68
3.7	Prueba de hipótesis específicos 3	70
3.8	Prueba de hipótesis específicos 4	72
IV.	DISCUSIÓN.....	75
4.1	Hipótesis general.....	75
4.2	Hipótesis específico 1.....	76
4.3	Hipótesis específico 2:.....	77
4.4	Hipótesis específico 3:.....	78

4.5 Hipótesis específico 4:.....	79
V. Conclusiones.....	81
VI. recomendaciones.....	84
VII. Referencia	87
A N E X O S.....	92

RESUMEN

El trabajo de investigación ha sido realizado para determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la Red Salud Huamanga 2018, cuyo estudio es determinar la relación que existe entre las dos variables. Es una investigación correlacional con un enfoque cuantitativo, no experimental. Los objetivos son evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y sus efectos que sobrelleva en la productividad; las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral con sus cuatro dimensiones que es retribución económica, beneficios laborales, seguridad física y relaciones interpersonales y la productividad que es una relación entre efectividad, eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación, la muestra estuvo constituida por una población de 118 personas que es el total de trabajadores en la entidad, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 25 preguntas para satisfacción laboral y 15 preguntas para la productividad en la escala de Renssi Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS versión 22. Los instrumentos han sido validados por validez estadístico de R Pearson que arrojó un resultado para satisfacción laboral de 0.753 y para la productividad 0.743, los resultados de los instrumentos son presentados en tablas de contingencia de la misma manera la investigación es descriptivo correlacional.

Teniendo como resultado que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación moderada, en la Red Salud Huamanga año 2018. Por ello se deduce que, a mayor satisfacción laboral, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la institución.

Palabras claves:

Satisfacción laboral / productividad

ABSTRACT

The research work has been carried out to determine the relationship between job satisfaction and productivity in the Huamanga Health Network 2018, whose study is to determine the relationship between the two variables. It is a correlational investigation with a quantitative, non-experimental approach. The objectives are to assess the level of satisfaction, determine the importance that the staff render and feel satisfied with their work and its effects on productivity; The study variables were: job satisfaction with its four dimensions that is economic retribution, labor benefits, physical security and interpersonal relationships and productivity that is a relationship between effectiveness, efficiency and effectiveness. The statistical procedure to be used was the significance and reliability of the correlation, the sample was constituted by a population of 118 people that is the total of workers in the entity, with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95%. Data were collected using the survey technique using the questionnaire as a tool, consisting of 25 questions for job satisfaction, 15 questions for productivity on the Renssi Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient. Once the data were collected, they were processed through the SPSS version 22. The instruments have been validated by the statistical validity of R Pearson which yielded a result for job satisfaction of 0.753 and for productivity 0.743, the results of the instruments are presented in tables of contingency in the same way the investigation is descriptive correlational.

With the result that job satisfaction and productivity have a moderate relationship, in the Huamanga Health Network in 2018. Therefore, it can be deduced that, with greater job satisfaction, it generates a positive impact on people, achieving a better productivity for the institution.

Keywords:

Job satisfaction / productivity

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad hay diversas opiniones de los trabajadores de la institución donde coinciden que la satisfacción laboral es una variable primordial en relación a la productividad, es probable que esta insatisfacción laboral afecte a todos los trabajadores de la entidad directamente en su productividad de trabajo. Por lo tanto, esta institución busca establecer una satisfacción laboral que influya con la productividad en los trabajadores. Mediante esta investigación comprobaremos cuáles son los aspectos negativos que generan esta situación una vez que se tenga una perspectiva más extensa de estos aspectos se podrá trabajar en ellos para lograr resultados positivos.

Quimi (2018). Menciona que:

La presente investigación: "Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Hospital "Dr. Gustavo Domínguez" en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas (Ecuador). Se realizó considerando que la medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad y calidez al usuario externo.

Este tema se escogió debido a que el trabajo de enfermería y el entorno donde se ejecuta, puede no ser el mejor sitio para derivar en satisfacción profesional, debido a los factores estresantes a los que día con día se tiene contacto, como es el caso de los enfermos críticos, el dolor, suplir las necesidades emocionales del usuario, agregando que no siempre se obtienen los resultados deseados en el paciente y esto pudiera traer consecuencias de insatisfacción en el personal de enfermería estudiado

El problema principal es la Insatisfacción laboral de los trabajadores a raíz de que las condiciones y herramientas para desempeñar sus funciones no son las más recomendables, donde podemos ver en su retribución económica, beneficios laborales, seguridad física y relaciones interpersonales donde generan un

malestar y desacuerdo en los trabajadores de la institución, por lo que no pueden realizar su trabajo de manera eficiente.

Según Ucha (2012), manifiesta que:

” Satisfacción laboral se utiliza para denominar al nivel de conformidad, de satisfacción, de gusto, que un empleado presenta en relación a su trabajo, es decir, a la actividad en sí que realiza, y al entorno que rodea al mismo”.

De esta manera la satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional de los empleados, la identificación institucional y pertenencia en la institución. Por tanto, es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

Según Ucha (2012) Menciona que:

La productividad es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso. Siempre que se pronuncia la palabra se está dando cuenta de la cualidad de productivo que presenta algo. También, el término es empleado para referir la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, de superficie de tierra cultivada, de equipo industrial, entre otros.

Entonces la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual en la institución, es necesario que los directivos de la gestión actual (Director, Administrador Responsable de Potencial Humano y Director de Salud Pública) brinden un seguimiento adecuado y busquen una manera de mejorar en el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Red Salud Huamanga y la identificación con la institución ya que en muchas oportunidades la entidad descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como irresponsabilidad, falta de compromiso, y ausentismo, entre otros.

Por tanto, si ofrecemos un adecuado seguimiento dándole la importancia a la satisfacción laboral y la productividad esto será una adecuada organización para

la institución y ésta al comprometerse en la búsqueda de la mejora obtendrá trabajadores que se sientan satisfechos y productivos que ayudarán a obtener los objetivos y las metas trazados en la institución de la Red Salud Huamanga.

1.2 Trabajos previos

Después de revisar libros páginas web, bibliotecas existentes en nuestra ciudad como tales de nuestra Universidad Cesar Vallejo, la Universidad san Cristóbal de Huamanga entre otras Universidades e Instituciones Públicas y Privadas, se ha encontrado las siguientes informaciones que tienen concordancia con el tema de investigación que presentamos. Dentro de los antecedentes a nivel internacional se encontraron los siguientes estudios científicos:

Quimi (2018). Menciona que:

La presente investigación: “Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Hospital “Dr. Gustavo Domínguez” en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas (Ecuador). Se realizó considerando que la medición de la satisfacción laboral es un aspecto fundamental, debido a que las personas pasan gran parte su tiempo en el trabajo, como es el caso del personal de enfermería, el cual desempeña una actividad sustancial, para brindar una atención de calidad y calidez al usuario externo. Para este estudio de corte transversal, descriptivo con enfoque cualitativo, se trabajó con 120 enfermeras/os que laboran en la Institución a quienes se les aplicó una encuesta tomando en cuenta algunos elementos del Cuestionario de tipo dicotómica que mide la satisfacción laboral a través de una escala de Likert. Los resultados muestran de manera general, que el personal se encuentra desmotivado por varios factores, existe problemas de comunicación entre compañeros y existe necesidad de capacitaciones permanentes, lo cual disminuye la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo que se ha planteado un plan para elevar la satisfacción centrado en: Capacitación y formación continua, Pautas de trabajo en equipo, y promover el reconocimiento permanente.

Conclusión la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son unos de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en

el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

Del Valle & Estrada (2012).

“Nivel de satisfacción laboral de los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas – Venezuela. Tiene la misión de formar profesionales capaces de atender y dar respuestas a las necesidades económicas y de desarrollo del país y a las expectativas de superación de los egresados. Una vez egresados, se espera que los profesionales ingresen al campo laboral y se sientan satisfechos, de tal manera que se posibilite su crecimiento personal y profesional. No obstante, se evidencia que muchos egresados no logran ubicarse en trabajos relacionados con la carrera cursada. Este estudio de nivel de satisfacción laboral permitió detectar hasta qué punto el proceso de ajuste en el campo laboral se está realizando de manera efectiva; es decir, si el trabajo desempeñado por los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica, satisface sus deseos y necesidades, pues ello repercute en variables tan importantes como el rendimiento, la calidad y el logro. La investigación es Descriptiva de Campo, la muestra estuvo representada por 16 egresados que laboran en la ciudad de Maturín, a quienes se les aplicó un instrumento para obtener información acerca de su situación laboral y nivel de satisfacción. Los datos se presentaron en cuadros de Distribución Absoluta y Porcentual. Se empleó la Técnica de Análisis Estadístico Porcentual e inferencial, además del estudio de los resultados de los niveles. Se concluye que El 100% de los egresados encuestados trabaja en su área de competencia desempeñando cargos de técnicos de campo en concordancia con el perfil profesional de Ingeniero Agrónomo. Se obtuvo mejoras en las categorías profesionales y económicas con la obtención del título. La mayoría de los egresados se siente muy satisfecha por haber egresado de la Universidad de Oriente y haber mejorado su status laboral. Existe poca satisfacción en cuanto a estímulos y reconocimientos recibidos por la labor realizada. Las instalaciones de trabajo no cuentan con condiciones físicas adecuadas en los ambientes e infraestructuras.

El trabajador se siente desmotivado porque las normas y los procedimientos de ascenso cortan las oportunidades de desarrollo personal.

Cifuentes (2012). Menciona:

Que la “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”, que fue presentada para obtener el título de Magíster en Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia; el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características socio demográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma.

El método fue Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se realizó la encuesta que fue de valor dicotómico. Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables.

Los resultados se obtuvieron un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería

cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada.

Conclusiones existe relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Gualotuña (2016), realizo un:

“Estudio de productividad laboral en la empresa INGELCOM S. A” (Pichincha – Ecuador). Este estudio se lo realizó con el fin de mejorar la productividad de la empresa, el objetivo de esta investigación fue estudiar cómo mejorar la productividad laboral de la empresa. Las variables de estudio fueron la productividad laboral y el desempeño laboral de la empresa Ingelcom, S. A. que relacionadas dan una tendencia a la eficiencia y eficacia que busca la empresa; Se pretende establecer que mejorar la productividad laboral ayuda al mejor desarrollo de la organización, evidenciando a través del trabajo de investigación que se realizó en la empresa Ingelcom S. A., la metodología refleja los procedimientos a seguir para la realización del trabajo mediante un enfoque cualitativo, ya que la investigación es aplicada y se obtuvo información documental, la unidad de análisis es in situ, además se trabajó con variables no experimentales. El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo sustentando por la técnica de la encuesta.

Los resultados que se obtuvo se lo realizó a través de una encuesta a 75 empleados y representación de datos para analizar cada factor y verificar si la hipótesis planteada se cumple o no; Para el desarrollo de este estudio se realizó una investigación teórica de las estrategias, técnicas, o métodos se puedan aplicar para que las productividades laborales de una empresa se incrementen, además de los factores que se deben corregir, eliminar e incrementar en el ámbito laboral de la organización.

Benavides (2012). Menciona que:

“La calidad y la productividad en el Sector Hotelero Andaluz. (Tesis Doctoral) Universidad de Málaga – España. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales”.

El principal objetivo de este trabajo consiste en estudiar prácticamente cuál es la relación entre productividad y la retribución económica en la calidad del servicio, así mismo, el estudio de la productividad en los establecimientos hoteleros está justificado dada la importancia de estas empresas en el sector turístico. Por tanto, en el conjunto de la economía, puesto que la productividad es una variable clave para responder la supervivencia de cualquier empresa a largo plazo, la identificación de aquellos factores relevantes para incrementar la productividad en este primer eslabón de la cadena, resulta de vital importancia para el futuro del sector y de parte importante de la retribución económica de andaluza. Del análisis descriptivo de la relación entre la productividad y la retribución económica de la calidad del servicio, realizado tras definir las variables de calidad llego en concluir de la siguiente manera.

Su conclusión fue una relación positiva con la productividad y la retribución económica en la calidad del servicio, tres de las cinco variables construidas, así como con la calidad global. Una mayor calidad también está aparentemente relacionada con una mayor cantidad de factor trabajo y capital, la pertenencia a una cadena, la localización en capital de provincia, una mayor categoría y una mayor experiencia.

Dentro de los antecedentes a nivel nacional se cuenta con las siguientes investigaciones:

Pizarro (2017). En su tesis.” Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas - Perú, año 2016”. El propósito de esta investigación es determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y

Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, esta investigación fue desarrollada con un estudio correlacional y con un diseño no experimental transversal. Para lo cual participaron 42 personas de las cuales se recabó información de los procesos que determinan el comportamiento de ambas variables, permitiendo conocer tanto las actitudes, así como la conducta de los colaboradores. Para medir la satisfacción y el desempeño laboral se utilizó un instrumento que mide 8 dimensiones con 30 ítems que valoran las respuestas en la escala de Likert, los cuales fueron tabulados en el Software SPSS versión 20. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe una correlación significativa entre satisfacción y clima laboral de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 (p-valor < 0.05), indicando a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará. Se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas. Se llega a la conclusión que el desempeño laboral está determinado por el nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas.

Uceda (2014), realizó un estudio titulado:

“Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo”, que fue presentado para optar el título de licenciatura en administración de empresas que fue Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo Perú.

El cual tuvo como objetivo determinar la influencia existente entre el nivel de satisfacción Laboral y externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo durante el periodo 2012; para lo cual se utilizará como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados medirán las escalas: significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento

personal, seguro social, beneficios laborales, calidad de servicio, estabilidad del puesto, confort y ambiente.

Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtendremos los resultados a través del programa Spss Statics 19.

El cual nos permitirá poder concluir que la satisfacción laboral se encuentra ampliamente influenciada con la satisfacción del cliente interno, cada vez que un trabajador se encuentra satisfecho se encuentra en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad.

Urere & Campos (2016). En su revista "Relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de las necesidades en el servicio de cirugía del hospital santa maría del socorro Ica". Su objetivo principal fue determinar las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades en el servicio de cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica - Perú.

Métodos: Diseño descriptivo – transversal, muestra conformada de 134 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, mayores de 15 años. Como instrumento se utilizó un cuestionario previamente validado con preguntas cerradas de opción múltiple. Para confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto al 15% de la muestra, no incluyéndose los 134 pacientes, permitiendo determinar características finales del instrumento. Se hizo uso del programa de análisis de datos tabulados (EPIDAD 2,1).

Resultados: Grupo etáreo predominante fue de 26 a 30 años (17,9%), siendo el sexo masculino mayoritario con 51,5%, grado de instrucción secundaria completa y estado civil solteros 32,1%; 38,1% respectivamente. Las relaciones interpersonales en la satisfacción de necesidades referente a los principios de la comunicación terapéutica: Interés y permiso fue de muy bueno con un promedio de 2,7 cercano al puntaje esperado que fue 3, en cuanto a las relaciones interpersonales de honestidad, coherencia, protección, satisfacción de necesidades sociales y asistencia, resultó bueno con 2,6 los 4 primeros y el

último con 2,5 de promedio ponderado; en relación al principio de aceptación, necesidades biológicas y emocionales con puntajes ponderados más bajos 2,3, 2,2 y 2,1 respectivamente poco, adecuado o regular.

Conclusiones: Las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades resultaron buenas con un promedio general de 2,5. Por tanto si existe significativamente una relación entre relaciones interpersonales y la satisfacción de las necesidades.

Taípe (2014). Menciona de un estudio realizado:

“La satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013” en la Universidad Nacional de San Marcos, el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013 (Lima – Perú) Material y Método, el estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, aplicados previo consentimiento informado. Resultados: del 100%(42) profesionales de enfermería, 55%(23) tienen nivel de estrés medio, 24%(10) alto y 21%(9) bajo.

En relación a la satisfacción laboral 45%(19) tienen satisfacción media, 29%(12) baja y 26%(11) alta.

Conclusiones. El nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, referido a sentirse emocionalmente agotados por el trabajo, sentirse cansados al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas

emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de satisfacción de media a baja ya que expresan su trabajo les hace sentir realizados , la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial , es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas.

Velasquez (2015). Realizo un estudio titulado:

“Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, que fue presentado para optar el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú; el cual tuvo como objetivo general determinar en qué medida la gestión de motivación laboral que aplican las empresas industriales del sector pesquero influyen en mejorar su productividad en el distrito de Chimbote, 2013.

El método de la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental. La información se recabó de 3 empresas industriales pesqueras, muestra de selección no probabilística entre una población de 52 empresas industriales del distrito de Chimbote, aplicándoseles un cuestionario estructurado de 25 preguntas a los trabajadores del área de producción y una entrevista a los gerentes vía encuesta.

Los principales resultados fueron: el 57.50% de encuestados se encuentran insatisfechos con los incentivos económicos, el 100% se encuentran satisfechos con su área y ambiente de trabajo, y el 76.11% de se encuentran satisfechos por el desarrollo profesional y oportunidades que les brinda la empresa.

Las principales conclusiones fueron: las empresas en análisis carecen de un área encargada de la motivación al trabajador, no se han implementado

herramientas y estrategias de motivación laboral, y no existe reconocimiento al esfuerzo laboral de los trabajadores. Finalmente se comprueba la hipótesis formulada pues la ausencia de dichas estrategias provoca insatisfacción laboral en la mayoría del personal, con impactos en la productividad.

Alva y Juarez (2015). Realizo un estudio. “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - Perú 2014”. La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Como hipótesis se consideró la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Así mismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Huamán y Vargas (2014). Realizo un estudio titulado:

“El reconocimiento laboral y la productividad del personal en la Financiera Uno-Oechsle – Huancayo”. La financiera es una entidad dedicada a otorgar créditos a los clientes calificados y a la venta de seguros de protección a la tarjeta de crédito, tiene como meta empresarial ser una entidad líder en el mercado de las

finanzas y expandirse en distintos puntos estratégicos. La investigación tiene como finalidad analizar el reconocimiento laboral en relación a la productividad del personal y tiene como objetivo determinar y estimar el reconocimiento laboral en relación a la productividad del personal en la financiera Uno Oechsle. Las variables de estudio fueron, el reconocimiento laboral que es el resultado de factores internos como externos y la productividad del personal que es una relación entre eficiencia y eficacia. Para la realización de la presente investigación se utilizó el método científico, como método general se aplicó el analítico, sintético, inductivo y deductivo, como método específico consideramos apropiado utilizar el método histórico y el estadístico, el tipo de investigación que se utilizó es la no experimental y transversal, en la clase de investigación se utilizó la investigación social del último, el diseño de nuestra investigación es descriptivo y correlacional. Se realizó la prueba de hipótesis para tener un resultado verídico, para así aprobar o rechazar nuestras hipótesis planteadas, la prueba de hipótesis aprobó a las dos primeras hipótesis y aprobó la hipótesis general de nuestro trabajo de investigación.

Después de analizar los resultados se llegó a la conclusión de que existe relación directa entre el reconocimiento laboral y la productividad del personal debido a los resultados de nuestras encuestas y estudio de investigación, se llegó a poner en conocimiento a la supervisora.

En los antecedentes en el ámbito local se cuenta con las siguientes investigaciones que son:

Criales (2016), en su tesis titulada:

“Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho, 2016”.

El objetivo general es determinar la relación entre “Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras asistenciales del Hospital. Se desarrolló una investigación aplicada con nivel correlacional y diseño transversal. La población estuvo constituida por 28 (100%) enfermeras asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica y los

instrumentos, la escala de calidad de vida profesional y cuestionario de satisfacción laboral. El coeficiente de correlación tau “b” de Kendall fue el estadígrafo de contraste de hipótesis, al 95% de nivel de confianza.

Los resultados determinaron que la calidad de vida profesional fue muy baja en el 46,4%, baja en el 35,7%, media en el 3,6%, alta y muy alta en el 7,1% respectivamente. Por otro lado, el 57,1% reporta insatisfacción laboral, 25% satisfacción moderada y 17,9% insatisfacción. En conclusión, la calidad de vida profesional se relaciona directamente con la satisfacción laboral ($r_{tb} = 0,892$).

Vilcamichi (2017). Realizo un estudio.

“Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017”.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación del “Clima laboral y el desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres. Se midió la percepción de los docentes sobre el clima laboral y el desempeño contextual, a sí mismo, se comparó las variables centrales según datos socio demográfico en 124 docentes. Además, se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Para la evaluación se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC) y el cuestionario de desempeño contextual bajo el enfoque de Coleman y Borman.

Los resultados del estudio evidencian que existe relación directa y muy significativa entre los niveles de clima laboral y desempeño contextual (0.845^{**}), predominando un clima laboral medio en un 47.6%, del mismo modo el desempeño contextual predomina un nivel medio de 44.4% en los docentes. Finalmente se concluyó que cuanto mejor sea la percepción del clima laboral mayores serán las conductas relacionadas al desempeño contextual en los docentes de la I.E.E Mariscal Cáceres.

Flores (2017). Realizo una investigación sobre:

“Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la Empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016”.

Tiene como objetivo principal conocer la relación que existe entre ambas variables. Es una investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra ha estado constituida por 35 trabajadores entre varones y mujeres. Los encuestados han sido seleccionados de forma intencional, a quienes se les aplicó, previo consentimiento informado, dos cuestionarios individuales y de forma anónima con las variables: Satisfacción Laboral y Nivel de Productividad. Los instrumentos han sido validados por validez estadística de Pearson que arrojan un resultado mayor a 0,21. La prueba de fiabilidad se realizó por Alpha de Cronbach en el Software SPSS 22. Los resultados de la aplicación de los instrumentos son presentados en tablas de contingencia. Asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera la tabulación cruzada, mientras que para el caso del análisis inferencial se ha requerido la aplicación del estadígrafo Tau B de Kendall en datos ordinales. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que existe una relación muy alta entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho 2016, pues el coeficiente de correlación es 0,904 y la significancia bilateral es de 0,00.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Satisfacción laboral

A continuación, presentamos algunas definiciones sobre la primera variable satisfacción laboral realizadas por algunos autores Nacionales e Internacionales:

García (2017). Afirma que:

La satisfacción laboral “es una respuesta efectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo”. Las organizaciones es un tema muy importante para el área de recursos humanos, ya que el nivel de satisfacción de los trabajadores tiene profundas repercusiones en una institución.

Considera que la satisfacción es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

Este estudio se realizó en un centro educativo superior cuyo objetivo es evaluar y describir el nivel de satisfacción laboral de 105 trabajadores correspondientes al personal docente y administrativo para proponer mejoras. Se presenta el análisis de cinco dimensiones que componen la satisfacción laboral, como método cualitativo la dinámica grupal.

Esta definición indica que la dimensión con la que sienten mayor grado de satisfacción es la satisfacción con la participación, y la que les producen menor grado es la satisfacción con el ambiente físico. Además, las correlaciones determinan que existe relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de satisfacción, finalmente es importante que las autoridades actúen sobre los resultados obtenidos, dado que un alto nivel de satisfacción laboral resultará en un nivel de implicación elevado en el trabajo.

Recurrimos a Caballero (2002), quien define:

La satisfacción en el trabajo se refiere en “la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones”. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular

proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación, en tal sentido Weinert (1985) sostiene que “este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo” (p. 297-298). El mismo autor considera las siguientes razones:

- a. Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b. Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c. Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d. Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Según Camacaro (2010) Menciona que:

La satisfacción laboral puede “determinar por el tipo de actividades que se realizan, es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de exponer sus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés”. Los trabajadores sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además, los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que

ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren.

La satisfacción laboral lo hay estudiado los investigadores con el objeto de mejorar los resultados laborales, debido que mediante la misma facilitaría la consecución y los objetivos de los trabajadores, lo cual produce satisfacción y cuando no se produce el logro previsto se presenta la insatisfacción. Según Fleisman y Bass conceptúan la satisfacción laboral en los siguientes términos:

Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer. En definitiva, la satisfacción es una actitud general, como resultado de varias actitudes más específicas. (1979:34).

Atalaya (2013) Define:

La satisfacción laboral ha sido definida como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo”, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general Blum y Naylor (1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente Robbins (1998).

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno

se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

1.3.2 Retribución económica:

Rafael (2010). Quien define:

Como el “conjunto de compensaciones que obtiene el trabajador por los aportes totales que presta a la organización”. Las personas participan en una institución invirtiendo trabajo, consagración, dedicación esfuerzo personal, un conjunto de conocimientos y habilidades en base a lo cual requieren de una retribución económica conforme a sus aportes, es decir una solución equilibrada, lo cual se deriva en la obtención de una remuneración económica.

En base al concepto anterior podemos deducir lo siguiente en lo que respecta a la remuneración total que es una combinación de tres componentes:

- Remuneración básica; que se refiere al pago fijo que recibe el trabajador de manera regular. Chiavenato (2003),
- Incentivos salariales; se refiere a programas diseñados cuyo objetivo es recompensar a los trabajadores que se distinguen por su buen desempeño, los cuales pueden ser: bonos de producción, por antigüedad, por resultados, y por resultados.
- Beneficios son las comodidades; facilidades, ventajas y servicios sociales que las organizaciones ofrecen a los empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones, denominados remuneración indirecta que se manifiestan a través de los diversos programas, tales como: primas, ascensos, salud, seguros, de transporte, vacacionales, etc.

Además, Silva (2009), enfatiza respecto a la retribución económica, manifestando que esta se utiliza para "designar todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo" como empleados de una empresa. De esto que las personas

reciben por su trabajo, una parte muy importante lo constituyen el sueldo, los incentivos, cuando los hay, y las prestaciones, tanto en efectivo como en especie. La otra parte importante de la compensación, corresponde a la satisfacción que el personal obtiene, de manera directa como los viáticos y/o movilidad local, por la ejecución de su trabajo y de las condiciones en que éste se realiza.

1.3.3 Beneficio laboral:

Maita & Rodriguez (2011) Sostiene que:

Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Aspecto Económico). Es un factor que ocupa el segundo lugar con un nivel poco satisfactorio en los docentes del Núcleo de Bolívar. Se percibe una marcada inequidad salarial manifestada en el desacuerdo con las compensaciones financieras que perciben y la oportunidad en que les son cancelados, esto se corrobora con lo establecido por Chiavenatto (2002), destaca: "...la tendencia actual va más allá, puesto que se habla de administración con las personas. Administrar con las personas significa conducir la organización junto con los colaboradores y socios internos que más entienden de ella y de su futuro. Un enfoque que ya no mira a las personas como recursos organizacionales, objetos serviles o meros sujetos pasivos del proceso, sino como fundamentalmente sujetos activos que provocan las decisiones, emprenden las acciones y crean la innovación en las organizaciones. Aún más, las considera agentes proactivos dotados de puntos de vista propios y, sobre todo, de inteligencia, la mayor y más sofisticada de las habilidades humanas".

Ademas Alva (2014). Menciona en su artículo sobre el pago de los beneficios sociales y las vacaciones en el área contable de cada empresa siempre existen dudas respecto al momento en el cual se puede deducir el pago de los beneficios sociales y las vacaciones, toda vez que se aplican reglas distintas. el motivo del presente informe es justamente analizar las reglas aplicables para cada supuesto, permitiendo al lector identificar las posibilidades de deducción del gasto y no tener alguna contingencia con el fisco en una posible revisión tributaria.

1.3.4 Seguridad física:

Según Iso (2016) Define:

El concepto de “área segura” es como aquel sitio en el que se trata la información de carácter sensible o determinados y valiosos equipos informáticos. Dentro del contexto de seguridad física, el concepto “sitio” es concebido como aquel edificio, habitación u oficina que acoge cada uno de los servicios e instalaciones.

La función fundamental de la seguridad física es la de servir de protección a los activos de información frente a las amenazas físicas como el acceso no autorizado, los perjuicios provocados por la acción humana, las indisponibilidades o las inclemencias meteorológicas.

Springs (2015) Explica que:

Son factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor por tanto la infraestructura debe estar en buenas condiciones, la iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo y la limpieza que es lo primordial. Es la garantía que le brinda seguridad en todas las instituciones públicas y privadas, por tal razón los trabajadores permanecerán en su centro de labor.

1.3.5 Relaciones interpersonales:

Naranjo (2008) define:

Que es una interacción recíproca entre dos o más personas. Por estas razones este artículo trata sobre la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales, las cuales pueden ser desarrolladas y de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca del asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que

definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Asimismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de estas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas asertivas y no asertivas. Finalmente, se hace referencia al campo educativo y la relación entre asertividad y adolescencia.

Toro (2015). Reflexionó en su tesis “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales” para optar por la especialidad en Alta Gerencia por la Universidad Militar Nueva Granada. Objetivo: Analizó los diferentes conceptos de Trabajo en Equipo y como se optimizan los resultados en las organizaciones generando procesos relacionales fortalecidos y que influyan en el rendimiento de las empresas. Llegando a la conclusión: En las organizaciones actuales el trabajo en equipo debe tener un beneficio cuantitativo y cualitativo, resultado de un trabajo sinérgico (uno más uno no es igual a dos), facilitando el logro de metas y el proceso mismo de productividad.

1.3.6 Productividad

Teniendo como variable la investigación de la productividad, se presentan diversas definiciones realizadas por algunos estudiosos del tema:

Galindo & Rios (2015) definen que:

“La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital”.

En conclusión, la productividad es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar delante de una unidad de tiempo. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo en términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir.

La productividad laboral es una medida mucho menos amplia que solo mide qué tanto se logra producir por hora trabajada.

Camacho & Higuera (2013) sostiene que:

La productividad es el elemento perseguido especialmente por los directores de la organización, y la calidad de vida laboral es el factor deseado por sus empleados. Dos categorías en aparente relación de antagonismo emergen en este modelo unidas en una relación de recursividad. Por su parte, el grupo directivo es quien decide, a través de sus políticas, hacia qué lado de la balanza orientar el estilo de liderazgo y las funciones administrativas, sin desconocer la identidad organizacional.

1.3.7 Efectividad:

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos que permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteado bajo condiciones reales y se expresa por:

$$\text{Efectividad} = \text{Objetivo} / \text{Resultados}$$

Gomez (2017) Señaló que:

El mayor secreto de la efectividad consiste en la concentración. Para él, un buen directivo debe hacer primero las cosas principales, es decir, sus dos o tres prioridades, pero nunca hacer todo al tiempo. Esto se debe a que el tiempo personal es un recurso escaso y no escalable. Por esta razón, es necesario aprender a enfocarse en unas pocas áreas o temas primordiales; establecer

prioridades y respetar el orden de realización de las decisiones. Por ejemplo, Steve Jobs creía que la principal tarea de un directivo era como un jardinero que debía podar de manera permanente sus productos, objetivos e iniciativas. De igual modo, la filosofía popular, a este respecto, nos enseña: “el que mucho abarca, poco aprieta”.

Nunes (2016) Menciona que:

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.

Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es “hacer bien”, mientras que la efectividad es “conseguir el objetivo.”

Se observa que es posible ser eficaz sin ser eficiente, y lo inverso también es posible. Por ejemplo, a veces, aunque alcanzar los resultados deseados (la efectividad) se utilizan recursos desproporcionados para tal (falta de eficiencia). Lo óptimo es, obviamente, ser al mismo tiempo eficaz y eficiente, es decir, alcanzar los resultados deseados utilizando lo mínimo de recursos.

1.3.8 Eficacia:

Eficacia es hacer lo necesario para alcanzar los objetivos deseados y lograr los resultados. $Eficacia = \text{Objetivo} / \text{Resultados}$.

Para Tacoma (2014).

En las Organizaciones se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos. Como un ejemplo muy ilustrativo podríamos decir que equivale a ganar un partido de fútbol independientemente de si el juego es aburrido o emocionante para el espectador, porque lo importante es hacer lo necesario para lograr el triunfo. Y punto.

Pero en sí, ¿qué significa realmente el término eficacia? o, ¿cuál es definición? En el presente trabajo y con la finalidad de brindar un panorama amplio acerca del significado de la palabra eficacia, se responde a la anterior pregunta incluyendo las definiciones propuestas por diferentes autores, más una definición general al final de estos.

Según Idalberto Chiavenato, la eficacia "es una medida del logro de resultados". Para Koontz y Wehrich, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos". Según Robbins y Coulter, eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". Simón Andrade, define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos y metas previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

Finalmente podemos decir que "Una empresa, organización, producto o persona es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos."

1.3.9 Eficiencia:

La eficiencia, consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia.

Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

Donde la eficiencia es la relación de esfuerzos frente a los resultados que se obtenga.

$$\text{Eficiencia} = \text{Recursos} / \text{Resultados}$$

Nunes (2016) menciona:

Se entiende por eficiencia el porcentual de la ecuación resultante entre el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo, el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea y buen desempeño. Brevemente tenemos la siguiente ecuación:

$$\%EFICIENCIA = \text{TIEMPO ESTIMADO} * 100 / \text{TEMPO EMPLEADO}.$$

Teóricamente no hay una eficiencia superior al 100% por lo tanto indicativo de eficiencia encima de este porcentaje suele indicar una anomalía en el proceso de producción o en el dimensionamiento de la tarea.

Koontz y Wehrich (2004). Define que:

La eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema los cuales están relacionados con la productividad, también están relacionados con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomará en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficiente para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

- ¿En qué medida se relaciona la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida se relacionan la productividad con la retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018?
- ¿En qué medida se relaciona la productividad con beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018?
- ¿En qué medida se relaciona la productividad con la seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018?
- ¿En qué medida se relaciona la productividad con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018?

1.5 Justificación del estudio

En la institución de la Red Salud Huamanga se ha observado desde años atrás que existe baja satisfacción laboral en los trabajadores de la institución por ende baja productividad. Por tanto, la investigación servirá para dar a conocer que la relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad, así como dar a conocer los resultados obtenidos y que esto sirva como antecedente para una investigación posterior.

La satisfacción laboral y su relación con la productividad de la institución, se ha visto evidenciado de la importancia de conocer como esta organización realiza estrategias para producir y compensar las necesidades laborales de los trabajadores, permitiendo así concientizar a los trabajadores sobre la productividad y la satisfacción laboral.

Por tanto, la investigación realizada permitirá determinar una serie de conclusiones y recomendaciones que la institución podría poner en práctica para

reforzar aquellos elementos que estén generando un buen nivel de satisfacción y mejorar los que no están funcionando en forma adecuada.

La mayor importancia de esta investigación es poner en comprensión si la satisfacción laboral se relaciona con la productividad con el fin de evitar o reducir las brechas actuales y ayudar a proponer habilidades para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red Salud Huamanga.

Si así sucedería la institución estaría en condición más favorable para alcanzar sus objetivos e igualmente para lograr que el personal se sienta satisfecho en la realización de su trabajo.

1.5.1 Justificación social

Se ha observado desde hace algunos años en la Red Salud Huamanga, existe baja satisfacción laboral con los trabajadores y por ende baja productividad, por lo tanto, la presente investigación servirá para dar a conocer qué relaciona existe entre la satisfacción laboral y la productividad, así como dar a conocer los resultados obtenidos, y que esto sirva como antecedente para las investigaciones futuras.

1.5.2 Justificación de pertenencia

Por lo tanto, la importancia de esta investigación, es poner en conocimiento si la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, a fin de evitar o disminuir la problemática actual, así ayudar a presentar algunas estrategias para mejorar la satisfacción laboral en la institución de la Red Salud Huamanga.

1.5.3 Justificación teórico

La investigación del tema satisfacción laboral y la productividad de la Red Salud Huamanga, se ha visto demostrado de la importancia, de conocer como esta organización realiza estrategias para motivar y satisfacer las necesidades laborales de sus trabajadores y como se relacionan con la productividad, permitiendo así concientizar a los gerentes y jefes inmediatos de la institución, de

lo esencial que es la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red Salud Huamanga.

1.5.4 Justificación metodológica

Para alcanzar los objetivos del estudio, se acudió a la aplicación de una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción que tiene los trabajadores de la institución, para medir la satisfacción laboral se elaboró la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 25 preguntas y para la productividad el cuestionario fue de 15 preguntas que estas fueron encuestados a los trabajadores de la Red Salud Huamanga y así obtener una puntuación neta.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

- La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- La productividad se relaciona significativamente con la retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018.
- La productividad se relaciona significativamente con beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018.
- La productividad se relaciona significativamente con la seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018.
- La productividad se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona la productividad con la retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018
- Determinar cómo se relaciona la productividad con beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018
- Determinar cómo se relaciona la productividad con la seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018
- Determinar cómo se relaciona la productividad con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga, año 2018.

II. MÉTODO:

2.1 Diseño de investigación.

La presente investigación es de diseño correlacional, porque se realizó en una sola muestra, se investiga en dos o más variables y su propósito es determinar el grado de relación existente entre la satisfacción laboral con la productividad.

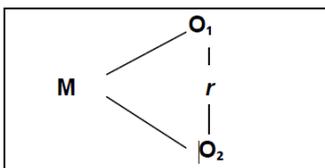
Además, será aplicable (no experimental) y transversal, porque la recolección de datos se realizó solo en una encuesta en el momento.

Hernández (2010) menciona que:

El diseño de corte transversal (tipo de estudio observacional y descriptivo), logran medir a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal, ya que su intención fue describir variables y analizar su hecho e interrelación en un momento dado, fue como tomar una fotografía de algo que sucedió. Ejemplo las conductas y la satisfacción laboral en su área de trabajo a los empleados del sector.

Diseño correlacional Examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.1.1 Tipo de investigación

Este estudio es de tipo DESCRIPTIVO que según se refiere que la investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere. Este tipo de investigación hace uso de todos los pasos científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos.

Para Shuttleworth (2008)

El diseño de investigación descriptiva es un método válido para la investigación de temas o sujetos específicos y como un antecedente a los estudios más cuantitativos. Aunque hay algunas preocupaciones razonables en relación a la validez estadística, siempre y cuando las limitaciones sean comprendidas por el investigador, este tipo de estudio representa una herramienta científica invaluable (Que no se puede valorar (atribuir o determinar el valor de algo o alguien)).

A pesar de que los resultados siempre están abiertos a cuestionamiento y a diferentes interpretaciones, no hay duda de que son preferibles a no realizar ninguna investigación en absoluto.

2.1.2 Nivel de investigación

El tipo de la investigación es Descriptiva Correlacional ya que procura dar a conocer la relación que existe entre las 2 variables que son satisfacción laboral y la productividad, esto explicara el porqué de la diferencia y/o la relación entre estas dos variables.

El diseño de la investigación hace explícitos los aspectos operativos de la misma, es decir, el cómo, se abonará metodológicamente la investigación.

Si el tipo de investigación se define con base en el objetivo, el diseño de la investigación se define con base al procedimiento.

Para Hernandez (2012)

El diseño apunta al proceso de recolección de datos que permita al investigador lograr la validez interna de la investigación, es decir, generar un alto grado de confianza en las conclusiones generadas, conclusiones que van en consonancia con los objetivos establecidos.

En ese sentido, el diseño constituye el área, el contexto, en entorno, la dimensión espacio temporal que se convierte en fuente de información para el investigador.

2.2 Variables operacionalización

2.2.1 Satisfacción laboral

García (2017). Afirma que:

La satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Y es un tema muy importante para el área de recursos humanos, ya que el nivel de satisfacción de los trabajadores tiene profundas repercusiones en una institución. Considera que la satisfacción laboral. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo”.

Este estudio se realizó en un centro educativo superior cuyo objetivo es evaluar y describir el nivel de satisfacción laboral de 105 trabajadores correspondientes al personal docente y administrativo para proponer mejoras. Se presenta el análisis de cinco dimensiones que componen la satisfacción laboral Se utilizó una metodología mixta, como método cuantitativo se aplicó el cuestionario s20/23 de Meliá y Peiró; como método cualitativo la dinámica grupal *focos group*. Los hallazgos indican que la dimensión con la que sienten mayor grado de satisfacción es la satisfacción con la participación, y la que les producen menor grado es la satisfacción con el ambiente físico. Además, las correlaciones determinan que existe relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de satisfacción, el uso del instrumento de medición tiene una fiabilidad ideal mayor a 0,9. Finalmente, es importante que las autoridades actúen sobre los resultados

obtenidos, dado que un alto nivel de satisfacción laboral resultará en un nivel de implicación elevado en el trabajo.

2.2.2 Productividad

Galindo y Ríos (2015) definen que:

“La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital”.

Por tanto, la productividad es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar delante de una unidad de tiempo.

Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo en términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir. Esto se puede expresar algebraicamente como 1:

$PIB = Productividad * f(\text{capital}, \text{trabajo})$ donde el Producto Interno Bruto (PIB) es una función f del capital y trabajo, y de la productividad. Así, la productividad (también llamada Productividad Total de los Factores, PTF), es el crecimiento del PIB que no se explica por los niveles de trabajo y capital (Hulten, 2000). La PTF incluye factores amplios que van desde el acervo de conocimientos existentes en una economía, hasta la eficiencia con la que los recursos son asignados en una sociedad (Jones, 2015). Ahora bien, no debemos confundir la PTF con la productividad laboral. La productividad laboral es una medida mucho menos amplia que solo mide qué tanto se logra producir por hora trabajada.

2.2.3 Operacionalización de variable

Tabla N° 1

	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
					POSICION	N° ITEMS		
Satisfacción laboral	García (2017) afirma que la Satisfacción Laboral "es una respuesta efectiva y emocional de individuo ante determinados aspectos de su trabajo". Las organizaciones es un tema muy importante para el área de recursos humanos, ya que el nivel de satisfacción de los trabajadores tiene profundas repercusiones en una institución.	La Satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, todo lo contrario. Se medirá con la escala de Likert.	Retribución económica	Remuneraciones	1-2	2	CUESTIONARIO DE TIPO: Likert	NOMINAL
				Viáticos	3-4	2		
				Gratificaciones	5-6	2		
				Bonos	7-8	2		
			Beneficios laborales	Vacaciones	9-10	2		
				Estabilidad del puesto	11-12	2		
			Seguridad física	Seguro social	13-14	2		
				Ambiente de trabajo	15-16	2		
				Infraestructura	17-18	2		
			Relaciones interpersonales	Limpieza e higiene	19-20	2		
Comunicación	21-22	2						
Trabajo en equipo	23-25	3						
Productividad	Galindo y Ríos (2015) definen que "La productividad es una medida de que tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital".	La productividad es sinónimo de rendimiento en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.	Efectividad	Cumplimiento de objetivos y metas	1-5	5	CUESTIONARIO DE TIPO: Likert	NOMINAL
			Eficacia	Satisfacción del trabajador	6-10	5		
			Eficiencia	Buen desempeño	11-15	5		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

Según Bernal (2010). En su investigación menciona que es un conjunto de todos los elementos donde se refiere el investigador. Al mismo tiempo define como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

Entonces la población son todos los individuos de la institución, en este caso para el presente trabajo de investigación se tuvo a la totalidad de 118 trabajadores de la Red Salud Huamanga contratados y nombrados.

Tabla N° 2

Población distribuida por Dirección Ejecutiva y Oficinas del personal administrativo de la Red de Salud Huamanga

Dirección Ejecutiva y Oficinas del personal administrativo y funcionarios	Servidores públicos	%
Dirección Ejecutiva	3	2.5%
Administración	40	33.9%
Desarrollo Institucional	17	14.4%
Salud Pública	37	31.4%
Estadística	21	17.8%
Total:	118	100%

Fuente: Cuadro para Asignación de Personal

2.3.2 Muestra:

Hernández (2014). Indica que la muestra es un sub grupo de la población. Por tanto, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población.

En ese sentido para el presente trabajo de investigación se seleccionó la muestra de forma intencional de 15 encuestas de un total de 118 encuestados a los trabajadores de la Red Salud Huamanga.

Tabla N° 3

Población distribuida por Dirección Ejecutiva y Oficinas del personal administrativo de la Red de Salud Huamanga

Dirección Ejecutiva y Oficinas del personal administrativo y funcionarios	Servidores públicos	%
Administración	5	33.3%
Desarrollo Institucional	3	20%
Salud Pública	4	26.7%
Estadística	3	20%
Total:	15	100%

Fuente: Oficina de Recursos Humanos
Elaboración propia

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

2.4.1 Técnica:

Carrasco (2005), define:

La encuesta como: “Una técnica de 2 investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen a unidad de análisis del estudio investigativo”. (p.72).

Para este trabajo de estudio se utilizó la encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que otorgaron los trabajadores de la Red Salud Huamanga.

Tabla N° 4

VARIABLES	TECNICAS
Satisfacción laboral	Encuesta
Productividad	Encuesta

2.4.2 Instrumento:

Peña (2016). Menciona que es un recurso del cual se vale el investigador para acercarse y extraer información más objetiva y posible de ellos.

Además, Carrasco (2005). Indica que el cuestionario, es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas.

Se utilizó como instrumento de medición el cuestionario de tipo dicotómica con el fin de llevar a cabo la técnica de la encuesta en la Red Salud Huamanga. El formato de un típico elemento dicotómica con solo dos respuestas.

Tabla N° 5

VARIABLES	TECNICAS
Satisfacción laboral	Cuestionario de Encuesta
Productividad	Cuestionario de Encuesta

La escala de Likert es un método de escala dicotómica que mide tanto el grado positivo y negativo de cada enunciado.

Dicotómica

Tabla N° 6

DENOMINACIÓN	VALORACIÓN
SI	2
NO	1

FICHA TÉCNICA	
Instrumento*	Cuestionario para medir Satisfacción Laboral
Autor	Dra. Sonia Palma Solís
Año de edición	2011
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas
Administración	Colectivo
Objetivo	Valorar la relación Satisfacción Laboral y la productividad
Duración	20 a 30 minutos
Dimensiones	Retribución Económica
	Relaciones Laborales
	Seguridad Física
	Relaciones Interpersonales
Adaptado	Rubén López Taco
Campo de aplicación	trabajadores de la Red Salud Huamanga - Publica
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.753
Aspecto a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera:
	Variable: SATISFACCIÓN LABORAL (25 ítems)
	Dimensión I: Retribución Económica (8 ítems).
	Dimensión II: Beneficios Laborales (6 ítems)
	Dimensión III: Relaciones Interpersonales (5 ítems)
Calificación	SI = 2
	NO = 1

FICHA TÉCNICA	
Instrumento*	Cuestionario para medir PRODUCTIVIDAD
Autor	Dr. Pedro Leonardo Tito Huamaní
Año de edición	2012
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas
Administración	Colectivo
Objetivo	Valorar la relación Satisfacción Laboral y la productividad
Duración	20 a 30 minutos
Dimensiones	Efectividad
	Eficacia
	Eficiencia
Adaptado	Rubén López Taco
Campo de aplicación	Trabajadores de la Red Salud Huamanga - Publica
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.481
Aspecto a evaluar	El instrumento está estructurado de la siguiente manera:
	Variable: PRODUCTIVIDAD (15 ítems)
	Dimensión I: Efectividad (5 ítems).
	Dimensión II: Eficacia (5 ítems)
Calificación	SI = 2
	NO = 1

2.4.3 Validez del instrumento:

El cuestionario se aplicó para la prueba de validez y por juicio de expertos se realizó una prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach.

En palabras de Hernández (2013).

La validez “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.201). Prieto y Delgado (2010) complementan al afirmar “La metodología de validación descansa fundamentalmente en la evaluación de expertos acerca de la pertinencia y la suficiencia de los ítems, así como de la adecuación de otras características de la prueba como las instrucciones, el tiempo de ejecución” (p.71).

En palabras de Hernández y otros (2010), la validez “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.201). Prieto y Delgado (2010) complementan al afirmar “La metodología de validación descansa fundamentalmente en la evaluación de expertos acerca de la pertinencia y la suficiencia de los ítems, así como de la adecuación de otras características de la prueba como las instrucciones, el tiempo de ejecución” (p.71).

Validez y confiabilidad – Satisfacción laboral

Tabla N° 7

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 8

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,753	25

Interpretación:

De acuerdo a los resultados del análisis de confiabilidad que es 0.753 y según la tabla N° 08 niveles de confiabilidad, se determina que el instrumento de medición es moderada confiabilidad, además es totalmente válido el instrumento pues que está dentro de 0.5 a 0.75, según el baremo de estimación, razón por el cual se acepta dicho instrumento.

Validez y confiabilidad – Productividad

Tabla N° 9

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 10

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,734	15

Interpretación:

De acuerdo a los resultados del análisis de confiabilidad que es 0.734 y según la tabla N° 10 niveles de confiabilidad, se determina que el instrumento de medición es moderada confiabilidad, además es totalmente válido el instrumento pues que está dentro de 0.5 a 0.75, según el baremo de estimación, razón por el cual se acepta dicho instrumento.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, por que el instrumento utilizado es un cuestionario con opciones dicotómicas con escala de tipo Likert.

Se precisa una constancia en los resultados, como proceso inicial para calcular el grado de confiabilidad.

Se aplicó una prueba piloto a 15 personas en puestos y centros de salud, y que tuvieron las mismas características similares a la población de estudio y con base a estos datos, se efectuó la operación matemática. Para los resultados de la confiabilidad se determina el Coeficiente Alfa de Cronbach, en vista que la escala es dicotómica con 2 valores. El resultado de la confiabilidad para satisfacción laboral el instrumento es moderado confiable y para la productividad el instrumento es baja confiabilidad.

Tabla N° 11

Niveles de confiabilidad	
Valores	Niveles
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.9 a 1	Alta confiabilidad

Fuete: Ruiz (2002)

2.5 Métodos de análisis de datos

Para poder medir el grado de consistencia en que los instrumentos resultan los resultados teniendo la medición de los variables en forma consistentes, coherentes y objetiva; donde utilizaremos la tabulación cruzada de Chi cuadrada para comprobar la confiabilidad.

Según Bernal (2010). Menciona

Indica que este método “consiste en un procedimiento que parte de una afirmación en la calidad de hipótesis y busca detallar y refutar tales suposiciones deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

Tabla Estadística:

El “Chi-cuadrado de Tabla”, con 1 g.l. (1) para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (dado el nivel de confianza del 95%).

Tabla N° 12

Grado de coeficiencia de correlación

Valores	Niveles
-0.91 a - 1,00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a - 0.50	Correlación negativa moderada
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación entre variables
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva moderada
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado por Hernández y Fernández

2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos comprueban a los individuos que deben elegir un curso de acción en ocasión en una situación en la que dos o más principios de ética entren en conflicto. Por estas razones se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados; al respecto por la propiedad intelectual; por las convicciones políticas morales, y religiosas; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respecto a la privacidad; proteger la identidad de los trabajadores de la institución que participan en la investigación; honestidad, etc.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis a nivel descriptivo

3.1.1 Satisfacción laboral

Tabla N° 13

Medición del grado de la variable satisfacción_laboral

	N°	%
NO	19	16,1
SI	99	83,9
Total	118	100,0

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 13, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de satisfacción laboral, haciendo un total de 19 personas con un porcentaje de 16.1% de la muestra consentida respondieron NO y 99 personas con un porcentaje de 83.9% respondieron SI.

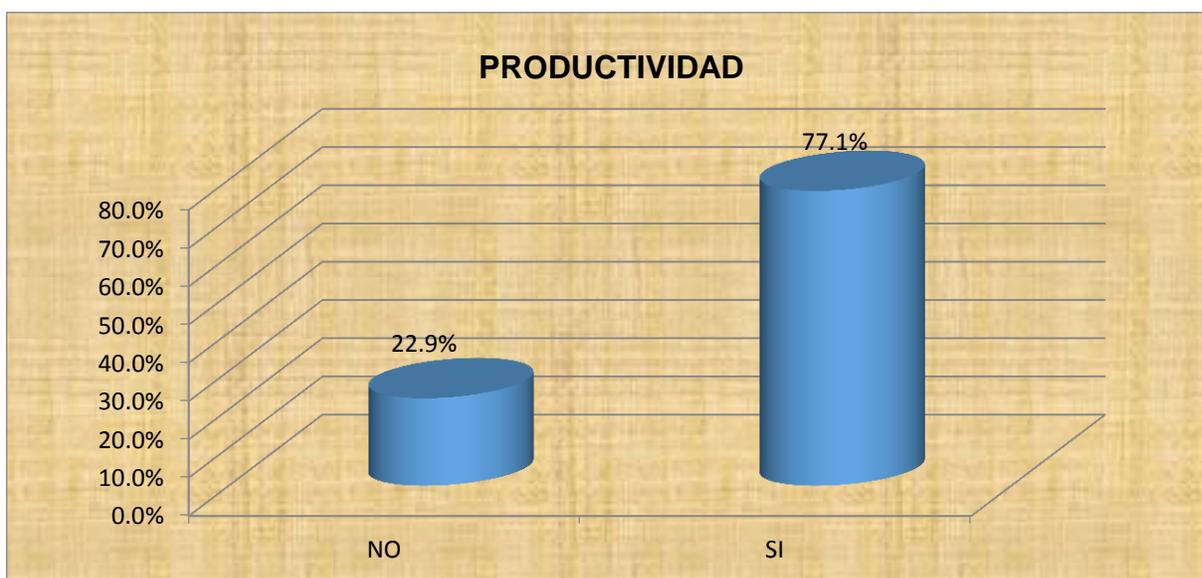
Figura N° 01



Tabla N° 14

MEDICIÓN DEL GRADO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	27	22,9	22,9	22,9
	SI	91	77,1	77,1	100,0
Total		118	100,0	100,0	

Figura N° 02



Interpretación:

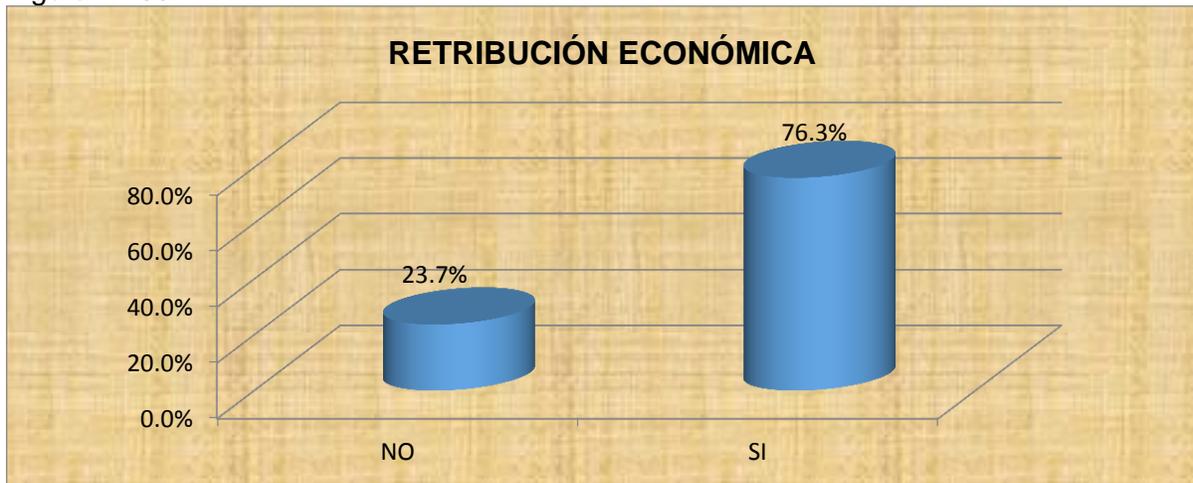
Según los resultados mostrados en la tabla N° 14, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de la productividad haciendo un total de 27 personas con un porcentaje de 22.9% de la muestra consentida respondieron NO y 91 personas con un porcentaje de 77.1% respondieron SI.

Dimensiones – Retribución económica

Tabla N° 15

RETRIBUCION_ECONOMICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	28	23,7	23,7	23,7
	SI	90	76,3	76,3	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Figura N° 03



Interpretación:

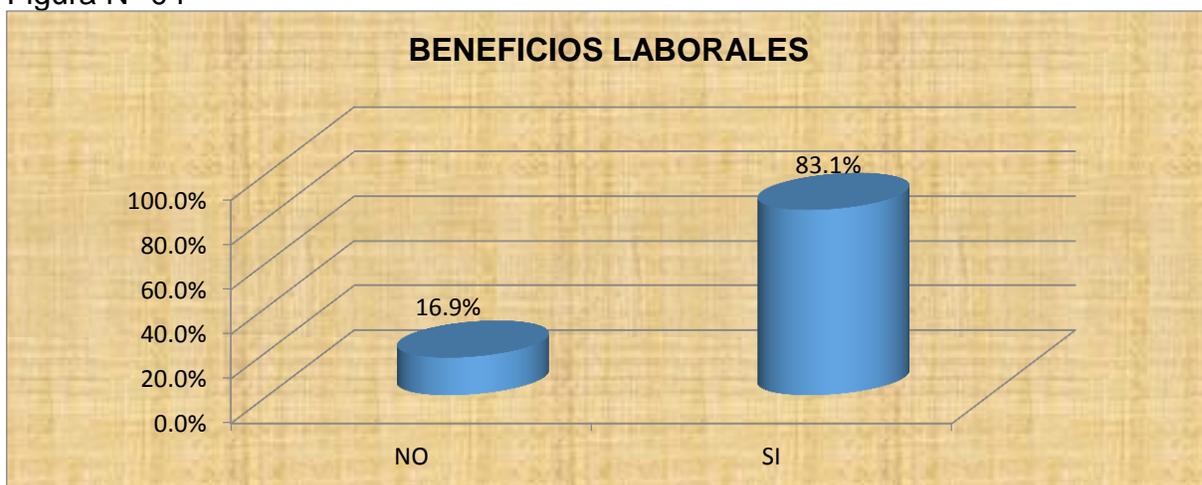
Según los resultados mostrados en la tabla N° 15, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de la retribución económica haciendo un total de 28 personas con un porcentaje de 23.7% de la muestra consentida respondieron NO y 90 personas con un porcentaje de 76.3% respondieron SI.

Dimensiones – Beneficios laborales

Tabla N° 16

BENEFICIOS_LABORALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	16,9	16,9	16,9
	SI	98	83,1	83,1	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Figura N° 04



Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 16, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de beneficios laborales haciendo un total de 20 personas con un porcentaje de 16.9% de la muestra consentida respondieron NO y 98 personas con un porcentaje de 83.1% respondieron SI.

Dimensiones – Seguridad física

Tabla N° 17

SEGURIDAD_FISICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	66	55,9	55,9	55,9
	SI	52	44,1	44,1	100,0
Total		118	100,0	100,0	

Figura N° 04



Interpretación:

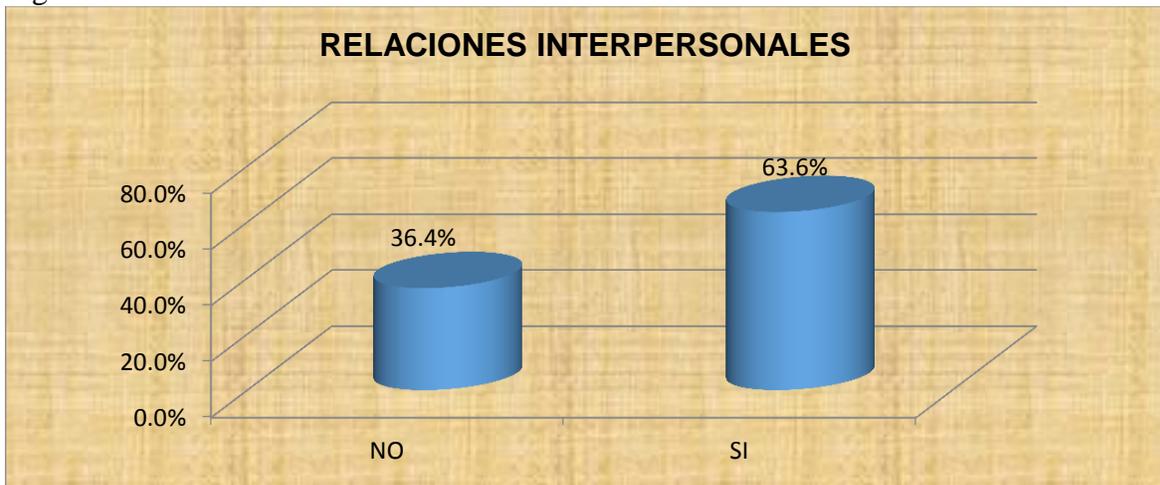
Según los resultados mostrados en la tabla N° 17, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de seguridad física haciendo un total de 66 personas con un porcentaje de 55.9% de la muestra consentida respondieron NO y 52 personas con un porcentaje de 44.1% respondieron SI.

Dimensiones – Relaciones interpersonales

Tabla N° 18

RELACIONES_INTERPERSONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	43	36,4	36,4	36,4
	SI	75	63,6	63,6	100,0
	Total	118	100,0	100,0	

Figura N° 04



Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 18, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de relaciones interpersonales haciendo un total de 43 personas con un porcentaje de 36.4% de la muestra consentida respondieron NO y 75 personas con un porcentaje de 63.6% respondieron SI.

3.2 Análisis a nivel inferencial

Prueba de Normalidad

Tabla N° 19

Pruebas de normalidad				
PRODUCTIVIDAD		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION_LABORAL	NO	,478	27	,000
	SI	,515	91	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 19, se observa que para todos los casos el p- valor = 0.000 la misma que resulta ser menor al nivel de significación $\alpha=0.05$ lo que significa que los datos no concuerdan con la distribución normal. Esta prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, la muestra se realizó en 15 muestras con 25 items para la variable satisfacción laboral y para la variable productividad, nos arrojó los significados bilaterales $< a 0.05$. Razón por el cual esto significa la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones correlacionales.

Decisión:

Por tanto, se asume la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, debido a que nos arrojó $< a 0.05$, se hace necesario utilizar un estadígrafo no paramétrico para calcular la correlación entre las variables, en razón de que el objetivo de investigación es medir la relación entre las variables de estudio.

3.3 Comprobación de hipótesis:

Tabla N° 20

Resultados del contraste entre satisfacción laboral y la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018.

SATISFACCION_LABORAL*PRODUCTIVIDAD tabulación cruzada					
			PRODUCTIVIDAD		Total
			NO	SI	
SATISFACCION_LABORAL	NO	Recuento	6	13	19
		Recuento esperado	4,3	14,7	19,0
		% del total	5,1%	11,0%	16,1%
	SI	Recuento	21	78	99
		Recuento esperado	22,7	76,3	99,0
		% del total	17,8%	66,1%	83,9%
Total	Recuento	27	91	118	
	Recuento esperado	27,0	91,0	118,0	
	% del total	22,9%	77,1%	100,0%	

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 20, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas sobre si existe la relación entre satisfacción laboral y la productividad haciendo un total de 19 personas con un porcentaje de 16.1% de la muestra consentida respondieron NO y 99 personas con un porcentaje de 83.9% respondieron SI.

3.4 Prueba de hipótesis general

a) Formulamos las hipótesis estadísticas:

H0: La satisfacción laboral NO se relacionan con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018.

H1: La satisfacción laboral se relacionan con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018.

b) Nivel de significación: 0.05

c) Estadística: CHI CUADRADA

Tabla N° 21

Pruebas de chi-cuadrado DE LAS VARIABLES: SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	118,687 ^a	56	,000
Razón de verosimilitud	65,748	56	,175
Asociación lineal por lineal	1,881	1	,170
N de casos válidos	118		

a. 66 casillas (91,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede apreciar el grado de relación entre las variables, donde resulta que el valor de Sig. Asintótica (valor criterio observado) $0.000 < 0.05$ según la tabla de significación de la prueba de Chi cuadrado de Pearson.

Tabla N° 22

Medidas simétricas			
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,708	,000
N de casos válidos		118	

Decisión:

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$). Entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe relación significativamente entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018

3.5 Prueba de hipótesis específicos 1

Resultados del contraste entre la productividad y retribución económica en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 23

PRODUCTIVIDAD RETRIBUCION_ECONOMICA tabulación cruzada					
		RETRIBUCION_ECONOMICA			Total
		NO	SI		
PRODUCTIVIDAD	NO	Recuento	11	28	39
		Recuento esperado	6,4	20,6	39,0
		% del total	9.3%	23.7%	33.1%
	SI	Recuento	24	55	79
		Recuento esperado	21,6	69,4	79,0
		% del total	20.3%	46.6%	66.9%
	Total	Recuento	35	83	118
		Recuento esperado	35,0	83,0	118,0
		% del total	29.7%	70.3%	100,0%

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 23, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de la productividad de la dimensión retribución económica haciendo un total de 39 personas con un porcentaje de 33.1% de la muestra consentida respondieron NO y 79 personas con un porcentaje de 66.9% respondieron SI.

Prueba de Chi cuadrado para la Hipótesis Específicos 1.

H0: La productividad NO se relaciona con la retribución económica en la Red Salud Huamanga, año 2018.

H1: La productividad se relaciona con la retribución económica en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 24

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	91,707 ^a	42	,000
Razón de verosimilitud	47,132	42	,271
Asociación lineal por lineal	,866	1	,352
N de casos válidos	118		

a. 49 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede apreciar que el grado de relación entre la variable productividad y la dimensión retribución económica, resulto el valor de Sig. Asintótica (Chi cuadrado de Pearson), tiene un valor de $0.000 < 0.05$.

Tabla N° 25

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,661	,000
N de casos válidos		118	

Decisión

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$), Por tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe relación significativamente entre la variable productividad y la dimensión retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018.

3.6 Prueba de hipótesis específicos 2

Resultados del contraste entre la productividad y beneficios laborales en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 26

BENEFICIOS_LABORALES PRODUCTIVIDAD tabulación cruzada					
			PRODUCTIVIDAD		Total
			NO	SI	
BENEFICIOS_LABORALES	NO	Recuento	7	12	19
		Recuento esperado	4,6	15,4	19,0
		% del total	5,9%	10.2%	16,1%
	SI	Recuento	28	71	99
		Recuento esperado	22,4	75,6	99,0
		% del total	23.7%	60.2%	83,9%
Total		Recuento	35	83	118
		Recuento esperado	27,0	91,0	118,0
		% del total	29.7%	70.3%	100,0%

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 26, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de la productividad de la dimensión beneficios laborales haciendo un total de 19 personas con un porcentaje de 16.1% de la muestra consentida respondieron NO y 99 personas con un porcentaje de 83.9% respondieron SI.

Prueba de Chi cuadrado para la Hipótesis Específicos 2.

H0: La productividad NO se relaciona con los beneficios laborales en la Red Salud Huamanga, año 2018.

H1: La productividad se relaciona con los beneficios laborales en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 27

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	72,004 ^a	42	,003
Razón de verosimilitud	51,138	42	,158
Asociación lineal por lineal	1,391	1	,238
N de casos válidos	118		

a. 48 casillas (85,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede apreciar que el grado de relación entre la variable productividad y la dimensión beneficios laborales, resulto el valor de Sig. Asintótica (Chi cuadrado de Pearson), tiene un valor de $0.003 < 0.05$.

Tabla N° 28

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,616	,003
N de casos válidos		118	

Decisión

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.003 < 0.05$). Por tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe relación significativamente entre la variable productividad y la dimensión beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018.

3.7 Prueba de hipótesis específicos 3

Resultados del contraste entre la productividad y seguridad física en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 29

SEGURIDAD_ FÍSICA PRODUCTIVIDAD tabulación cruzada

			PRODUCTIVIDAD		Total
			NO	SI	
SEGURIDAD_FISICA	NO	Recuento	15	24	39
		Recuento esperado	15,1	50,9	39,0
		% del total	12.7%	20.3%	33.1%
	SI	Recuento	20	59	79
		Recuento esperado	11,9	40,1	79,0
		% del total	16.9%	50.0%	66.9%
Total		Recuento	27	91	118
		Recuento esperado	27,0	91,0	118,0
		% del total	22,9%	77,1%	100,0%

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 29, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de la productividad de la dimensión seguridad física haciendo un total de 39 personas con un porcentaje de 33.1% de la muestra consentida respondieron NO y 79 personas con un porcentaje de 66.9% respondieron SI.

Prueba de Chi cuadrado para la Hipótesis Específicos 3.

H0: La productividad NO se relaciona con la seguridad física en la Red Salud Huamanga, año 2018.

H1: La productividad se relaciona con la seguridad física en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 30

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	41,330 ^a	35	,214
Razón de verosimilitud	40,231	35	,250
Asociación lineal por lineal	1,469	1	,225
N de casos válidos	118		

a. 39 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede apreciar que el grado de relación entre la variable productividad y la dimensión seguridad física, resulto el valor de Sig. Asintótica (Chi cuadrado de Pearson), tiene un valor de 0.214 > 0.05.

Tabla N° 31

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,509	,214
N de casos válidos		118	

Decisión

Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0.05 ($0.214 > 0.05$). Por tanto rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe relación significativamente entre la variable productividad y la dimensión seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018.

3.8 Prueba de hipótesis específicos 4

Resultados del contraste entre la productividad y relaciones interpersonales en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 32

RELACIONES_ INTERPERSONALES PRODUCTIVIDAD tabulación cruzada

			PRODUCTIVIDAD		Total
			NO	SI	
RELACIONES_ INTERPERSONALES	NO	Recuento	7	13	20
		Recuento esperado	9,8	33,2	20,0
		% del total	5.9%	11.0%	16.9%
	SI	Recuento	28	70	98
		Recuento esperado	17,2	57,8	98,0
		% del total	23.7%	59.3%	83.1%
Total	Recuento	35	83	118	
	Recuento esperado	27,0	91,0	118,0	
	% del total	22,9%	77,1%	100,0%	

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla N° 32, se observa que los trabajadores encuestados en la Red Salud Huamanga, respondieron a las preguntas de la productividad de la dimensión relaciones interpersonales haciendo un total de 20 personas con un porcentaje de 16.9% de la muestra consentida respondieron NO y 98 personas con un porcentaje de 83.1% respondieron SI.

Prueba de Chi cuadrado para la Hipótesis Específicos 4.

H0: La productividad NO se relaciona con las relaciones interpersonales en la Red Salud Huamanga, año 2018.

H1: La productividad se relaciona con las relaciones interpersonales en la Red Salud Huamanga, año 2018.

Tabla N° 33

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	66,663 ^a	28	,000
Razón de verosimilitud	46,340	28	,016
Asociación lineal por lineal	2,966	1	,085
N de casos válidos	118		

a. 31 casillas (77,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Interpretación:

De los datos obtenidos se puede apreciar que el grado de relación entre la variable productividad y la dimensión relaciones interpersonales, resulto el valor de Sig. Asintótica (Chi cuadrado de Pearson), tiene un valor de $0.000 < 0.05$.

Tabla N° 34

Medidas simétricas			
		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,601	,000
N de casos válidos		118	

Decisión

Como el coeficiente de contingencia es mayor que 0.05 ($0.000 < 0.05$). Por tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe relación significativamente entre la variable productividad y la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la investigación realizada con la aplicación de una encuesta a 118 trabajadores de la institución, teniendo en cuenta los antecedentes, teorías y enfoques al tema de estudio y con los datos estadísticos de la prueba Chi cuadrada de Pearson entre satisfacción laboral y productividad en la Red Salud Huamanga en el año 2018, se realiza la siguiente explicación.

4.1 Hipótesis general

Teniendo los resultados que se obtuvieron en la tabla 20, las 19 personas con un porcentaje de 16.1% mencionan que no existe relación y 99 personas con un porcentaje 83.9% mencionan que si existe la relación entre estas dos variables y por la encuesta a los trabajadores de la institución, en referencia a la hipótesis general el grado de relación entre las variables satisfacción laboral y la productividad se determinó en esta investigación, con la prueba de Chi Cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.000 < 0.05$.

Por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir existe relación significativamente entre satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018.

Dichos resultados tiene coherencia con la tesis de Alva y Juarez (2015). La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores.

Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el

desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague.

Se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

4.2 Hipótesis específico 1

Con respecto a la primera hipótesis específica, los resultados que se obtuvieron en la tabla N° 23, las 39 personas encuestados con un porcentaje de 33.1% mencionan que no existe relación y 79 personas con un porcentaje 66.9% mencionan que si existe la relación. Por tan razón la condición de Retribución Económica se relaciona en la productividad en la institución. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.000 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

De la misma manera estos resultados coinciden con la investigación de Benavides (2012). La calidad y la productividad en el Sector Hotelero Andaluz. En la Universidad de Málaga - España, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. El principal objetivo de este trabajo consiste en estudiar prácticamente cuál es la relación entre productividad y retribución económica de la calidad del servicio, así mismo, el estudio de la productividad en los establecimientos hoteleros está justificado dada la importancia de estas empresas en el sector turístico por tanto, en el conjunto de la economía. Puesto que la productividad es una variable clave para responder la supervivencia de cualquier empresa a largo plazo, para incrementar la productividad en este primer eslabón de la cadena, resulta de vital importancia para el futuro del sector y de parte importante de la retribución económica de andaluza.

Del análisis descriptivo de la relación entre la productividad, y retribución económica de la calidad llevo en concluir de la siguiente manera.

En conclusión, fue una relación positiva con la productividad y la retribución económica en la calidad de servicios y de cierto modo una de las preguntas de mi cuestionario se aprecia que en la institución se aplica las mismas ideas.

4.3 Hipótesis específico 2:

Con respecto a la segunda hipótesis, los resultados que se obtuvieron en la tabla N° 26 las 19 personas con un porcentaje de 16.1% mencionan que no existe relación y 99 personas con un porcentaje 83.9% mencionan que si existe la relación. Por tan razón la condición de Beneficios Laborales se relaciona en la productividad en la institución. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.003 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Así mismo estos resultados se asemejan a la investigación de Uceda (2014), “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo de la empresa del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo –Perú”. El cual tuvo como objetivo determinar la influencia existente entre el nivel de satisfacción Laboral y su dimensión; para lo cual se utilizará como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados medirán las escalas significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, seguro social, beneficios laborales, calidad de servicio, estabilidad del puesto, confort y ambiente.

Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, se obtuvieron los resultados a través del programa Spss Statics 19.

En la presente investigación se pudo observar que los trabajadores encuestados mencionan que en la empresa regularmente cumplen con todos los beneficios laborales y lo realizan de una de una forma adecuada para lograr los objetivos planteados en un tiempo determinado, pero en general los beneficios laborales se relacionan de una manera significativa en la satisfacción laboral de la Red Salud Huamanga en el año 2018.

4.4 Hipótesis específico 3:

Con respecto al tercera hipótesis, los resultados que se obtuvieron en la tabla N° 29 las 39 personas con un porcentaje de 33.1% mencionan que no existe relación y 79 personas con un porcentaje 66.9% mencionan que si existe la relación. Por tan razón la condición de Seguridad Física no se relaciona en la productividad en la institución.

De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que no existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.214 > 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Así mismo estos resultados se asimilan a la investigación de Del Valle & Estrada (2012). “Nivel de satisfacción laboral de los egresados en la carrera de Ingeniería Agronómica de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Venezuela”. Este estudio de nivel de satisfacción laboral permitió detectar hasta qué punto el proceso de ajuste es en el campo laboral. La investigación es Descriptiva de Campo, la muestra estuvo representada por 16 egresados que laboran en la ciudad de Maturín, a quienes se les aplicó un instrumento para obtener información acerca de su situación laboral y nivel de satisfacción.

Se concluye que El 100% de los egresados encuestados trabaja en su área de competencia desempeñando cargos de técnicos de campo en concordancia con el perfil profesional de Ingeniero Agrónomo.

Las instalaciones de trabajo no cuentan con condiciones físicas adecuadas en los ambientes e infraestructuras.

En la presente investigación se pudo observar que los trabajadores encuestados mencionan que en la institución la seguridad física es escaso adecuado en los ambientes e higiene por tal razón los trabajadores se sienten insatisfechos por falta de limpieza e higiene, ambiente laboral y en la infraestructura. El cual se concluye que en general las relaciones en seguridad física tienen una relación moderada en la Red Salud Huamanga en el año 2018.

4.5 Hipótesis específico 4:

Con respecto a la cuarta hipótesis, los resultados que se obtuvieron en la tabla N° 32 las 20 personas con un porcentaje de 16.9% mencionan que no existe relación y 98 personas con un porcentaje 83.1% SI existe relación. Por tan razón la condición de Relaciones Interpersonales se relaciona en la productividad en la institución. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga en el año 2018, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.000 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Así mismo estos resultados se confrontan a la investigación de Urere & Campos (2016). “Relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de las necesidades en el servicio de cirugía del hospital santa maría del socorro Ica”. Su objetivo principal fue determinar las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y paciente.

Métodos fue diseño descriptivo transversal, muestra conformada de 134 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital, como instrumento se utilizó un cuestionario previamente validado con preguntas cerradas de opción múltiple. Para confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto al 15% de la muestra, no incluyéndose los 134 pacientes, permitiendo determinar características finales del instrumento.

Donde los resultados de la investigación arrojaron los siguientes datos; predominante fue de 26 a 30 años (17,9%), siendo el sexo masculino mayoritario con 51,5%, grado de instrucción secundaria completa y estado civil solteros 32,1%; 38,1% respectivamente. Las relaciones interpersonales en la satisfacción de necesidades referente a los principios de la comunicación terapéutica, interés y permiso fue de muy bueno con un promedio de 2,7 cercano al puntaje esperado que fue 3, en cuanto a las relaciones interpersonales de honestidad, coherencia, protección, satisfacción de necesidades sociales y asistencia, resultó bueno con 2,6 los 4 primeros

Conclusiones Las relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería y paciente en la satisfacción de necesidades resultaron buenas con un promedio general de 2,5. Por tanto existe significativamente una relación entre relaciones interpersonales y la satisfacción de las necesidades.

V. CONCLUSIONES

Comprobando los resultados de la investigación realizada, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, llegamos a obtener las siguientes conclusiones:

1. La satisfacción laboral se relaciona con la productividad en la Red Salud Huamanga, 2018. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la institución, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.000 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación confiable en el nivel de confiabilidad.

Se determinó que existe relación entre la satisfacción laboral con la productividad en la Red Salud Huamanga en el año 2018. Por tal razón concluimos diciendo que una buena aplicación de la Satisfacción Laboral no repercute significativamente en la Productividad, en los trabajadores de la institución, dado para que una institución camine bien y sea ejemplo de otras instituciones es conveniente tener a los trabajadores satisfechos así conseguir mayor productividad en los trabajos encomendados.

2. La dimensión de retribución económica se relaciona con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la institución, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.000 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación confiable en el nivel de confiabilidad.

Se determinó que existe relación con la dimensión retribución económica con la productividad en la Red Salud Huamanga en el año 2018. Por tal razón

concluimos diciendo que los trabajadores se encuentran satisfechos con sus remuneraciones, viáticos, gratificaciones y bonos, al respecto debo mencionar y dejar claro que el 33.1% no están satisfechos pero el 66.9% de los trabajadores si están satisfechos con la retribución económica.

3. La dimensión de los beneficios laborales se relaciona con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la institución, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.003 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación baja confiabilidad en el nivel de confianza.

Se determinó que existe relación con la dimensión de beneficios laborales con la productividad en la Red Salud Huamanga en el año 2018. Por tal razón concluimos diciendo que los trabajadores se encuentran satisfechos con sus vacaciones, estabilidad de trabajo y su seguro social, al respecto debo mencionar y dejar claro que el 16.1% no están satisfechos pero el 83.9% de los trabajadores se sienten satisfechos con los beneficios laborales.

4. La dimensión de la seguridad física no existe relaciona con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que no hay relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la institución, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.214 > 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, rechazamos hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, lo que significa que existe una relación baja confiabilidad en el nivel de confianza.

Se determinó que NO existe relación con la dimensión de seguridad física con la productividad en la Red Salud Huamanga en el año 2018. Por tal razón concluimos diciendo que los trabajadores no se encuentran satisfechos con los ambientes adecuados en el trabajo, la infraestructura de la institución y la limpieza

y/o higiene que es lo más importante de una institución, al respecto debo mencionar y dejar claro que 33.1% si están satisfechos pero el 66.9% de los trabajadores no se sienten satisfechos con la seguridad física en su trabajo.

5. La dimensión relaciones interpersonales se relaciona con la productividad en la Red Salud Huamanga, año 2018. De acuerdo a la apreciación de los trabajadores que en su gran mayoría señalan que, si existe relación significativamente con la productividad en los trabajadores de la institución, donde se determina mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson que el valor de Significancia asintótica es $0.000 < 0.05$ según la tabla de significación. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que existe una relación confiable en el nivel de confianza.

Se determinó que existe relación con la dimensión de relaciones interpersonales con la productividad en la Red Salud Huamanga en el año 2018. Por tal razón concluimos diciendo que los trabajadores realizan trabajos en equipo, existe comunicación en la institución, al respecto debo mencionar y dejar claro que el 16.9% no están satisfechos pero el 83.1% de los trabajadores se sienten satisfechos con las relaciones interpersonales.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de analizar los resultados de esta investigación nos ha permitido llegar a las siguientes recomendaciones para los trabajadores en la Red Salud Huamanga, año 2018.

1. En cuanto a la satisfacción laboral se recomienda que se ponga vigilancia especial a la parte de los equipos tecnológicos, herramientas de trabajo, instalaciones físicas, infraestructuras etc., ya que el empleado no se encuentra cómodo en su lugar de trabajo se pierde comunicaciones; el trabajador se siente insatisfecho y no habrá mayor productividad en los trabajos encomendados por parte del jefe inmediato, por lo que sugerimos que los responsables hagan periódicamente una evaluación adecuado de los materiales y equipos que se necesita en la institución para poder realizar su trabajo de manera más eficaz y que se establezcan como propósito proveerlos las materiales a la brevedad posible.
Así mismo se recomienda que los trabajadores desarrollen mayor competitividad para que la institución sea un ejemplo para otras instituciones públicas y privadas en la satisfacción laboral y encuentren una mayor productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga.
2. Las retribuciones económicas se recomienda pagar puntualmente los beneficios sociales como pago al seguro social, remuneraciones, gratificaciones para que el trabajador se sienta satisfecho y mejore en su trabajo diario. Además de esforzarse por pagar un buen salario, el crear buenos planes de la retribución económica para los trabajadores o incluso darles algunos beneficios económicos como que eventualmente puedan trabajar desde su casa son cosas que efectivamente influyen en su motivación de trabajo.

3. En los beneficios laborales se recomienda que la institución debe programar sus vacaciones de cada trabajador y cumplir en las fechas programadas, de igual forma los trabajadores deben conocer sus derechos laborales es una herramienta para exigir que se cumpla, asimismo debo mencionar que uno de los beneficios es el seguro social (pago Afp, seguro social, etc), en este aspecto recomiendo que se debe pagar oportunamente estos beneficios para que el trabajador se espere con su trabajo y tenga mayor productividad en los trabajos encomendados, mayor beneficios laborales trabajador satisfecho.

4. En la seguridad física el ambiente de trabajo es clave fundamental para sentirnos útiles, a gusto y con ganas de superación, para lo cual se recomienda que los trabajadores demuestren compromiso y pasión así facilitara un buen trabajo en equipo, la infraestructura de la institución debe estar adecuada y el ambiente debe ser amplio, los ambientes deben estar limpios especialmente los servicios higiénicos, si esto no se cumple entonces los trabajadores no se van sentir satisfechos y cómodos. Por tal razón la condición de Seguridad Física no se relaciona en la productividad en la institución, dado que el 66.9% de los trabajadores respondieron NO a las preguntas realizadas.
Por tanto, se recomienda que se deba realizar un proyecto para mejorar la infraestructura y así mejorar en la limpieza y en los ambientes para que los trabajadores de la institución se sientan bien en un ambiente bueno, así mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red Salud Huamanga.

5. Las relaciones interpersonales es un aspecto muy débil que se debe atacar ya que esto no solo afecta a los individuos en si sino a toda la organización, esto puede eliminar por completo el trabajo en equipo, por lo que sugiero debe haber integridad para crear un sentido de integración entre los trabajadores de

la institución, buscando unir a las dependencias en un solo lugar, para lograr superar la falta de compañerismo que existe dentro de nuestra institución.

Por lo que se recomienda diseñar canales de comunicación más flexibles y eficientes para que de esta manera la información sea conocida por todos en todos los niveles. Del mismo modo se recomienda que los altos mandos son los que deben poner especial énfasis en todo esto, ya que la mayoría de las veces la información que llega al resto del personal proviene de ellos, de lo que recomiendo es mantener una comunicación ascendente, la cual se refiere a mantener informados para expresar quejas que ayuden a conocer las funciones de la institución así mejorar con las relaciones interpersonales en la Red Salud Huamanga.

VII. REFERENCIA

- Alva Zapata, J., & Juarez Morales, J. (28 de julio de 2015). *Repositorio Universidad privada antenor orrego*. Obtenido de Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014:
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Atalaya Pisco, M. C. (12 de marzo de 2013). *Master Executive en Administracion y Direccion de Empresas*. Obtenido de SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Benavides Chicon, C. G. (10 de mayo de 2012). *Universidad de malga* . Obtenido de CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR HOTELERO ANDALUZ:
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Blum y Naylor. (25 de febrero de 1988). *Master Executive en Administracion y Direccion de Empresa*. Obtenido de Satisfaccion laboral y productividad:
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Caballero Rodriguez, K. (22 de mayo de 2002). *Redalyc*. Obtenido de El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza:
<http://www.redalyc.org/html/567/56751267012/>
- Camacho Peláez, R., & Higuera López, D. (15 de diciembre de 2013). *pensamiento y gestion* . Obtenido de tele trabajo con calidad de vida laboral y productividad :
<http://www.redalyc.org/pdf/646/64629832005.pdf>
- Candela Ayllón, V. E. (23 de noviembre de 2017). *Universidad ALAS Peruanas* . Obtenido de Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017:
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6335>
- Carrasco Diaz, S. (04 de 06 de 2005). *libros peruanos.com*. Obtenido de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6888/ Metodologia-de-investigacion-cientifica>
- chiavenato. (8 de abril de 2003). *APROXIMACIÓN A LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN CASTRENSE VENEZOLANA. (CASO: AVIACIÓN MILITAR VENEZOLANA)*. Obtenido de Retribucion economica :

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Retribucion%20Economica%20en%20la%20ORGANIZACION%20CASTRENSE%20VENEZOLANA.htm>

Cifuentes Rodriguez , J. E. (04 de noviembre de 2012). *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención:
<http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

Criales Betalleluz, Z. N. (27 de agosto de 2016). *Universidad Alas Peruanas* . Obtenido de Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho, 2016:
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/3841>

Del Valle Garcia, O., & Estrada, J. (15 de 09 de 2012). *scholar.google.com.pe*. Obtenido de
http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:vIEuvphY9dAJ:scholar.google.com/&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018&as_vis=1

Flores Huashuallo, G. (12 de 08 de 2017). *Universidad Cesar Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Obtenido de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16360>

Galindo , M., & Rios , V. (18 de agosto de 2015). *mexico productivity*. Obtenido de productividad :
https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

García Ibarra, A. M. (02 de noviembre de 2017). *espirales* . Obtenido de La satisfacción laboral en un centro educativo superior:
<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/118>

Gomez Osorio , J. I. (06 de julio de 2017). *dinero* . Obtenido de efectividad personal:
<https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/peter-drucker-sobre-la-efectividad-personal-jorge-gomez/247338>

Gualotuña Tipán, D. (16 de 06 de 2016). *Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de Estudio de productividad laboral en la empresa INGELCOM S. A.:
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/13019>

Hernández Sampieri, R. (20 de 02 de 2013). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2013/02/20/libro-metodologia-de-la-investigacion-5ta-ed-sampieri/>

Hernandez, M. (12 de diciembre de 2012). *metodologia de investigacion* . Obtenido de TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN:

<http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>

Huamán Araujo, F. I., & Vargas Rojas, E. (8 de enero de 2014). *Universidad Nacional del Centro del Perú*. Obtenido de El reconocimiento laboral y la productividad del personal en la Financiera Uno- Oechsle – Huancayo: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3265>

Iso Tools Peru . (01 de septiembre de 2016). *blog corporativo* . Obtenido de seguridad fisica como proteccion de las areas seguras : <https://www.isotools.pe/iso-27001-seguridad-fisica-proteccion-areas-seguras/>

Maita , H., & Rodriguez , D. (02 de julio de 2011). *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*. Obtenido de FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS DOCENTES DELNÚCLEO BOLÍVAR DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE: <http://www.redalyc.org/pdf/4277/427739446008.pdf>

Naranjo Pereira, M. L. (04 de Enero de 2008). *Actualidades Investigativas en Educación*. Obtenido de RELACIONES INTERPERSONALES INTERPERSONALES ADECUADAS MEDIANTE UNA COMUNICACIÓN Y CONDUCTA ASERTIVAS: <http://www.redalyc.org/html/447/44780111/>

Nunes, P. (17 de enero de 2016). *gestion efectividad* . Obtenido de efectividad : <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/>

Nunes, P. (03 de mayo de 2016). *knoow.net*. Obtenido de Eficiencia en el Trabajo: <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/eficiencia-en-el-trabajo/>

Pizarro Silva, C. M. (15 de 06 de 2017). *Repositorio de tesis de la universidad peruana unión*. Obtenido de Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016

Quimi Villacís, R. (01 de marzo de 2018). *repositorio institucional uniandes*. Obtenido de Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7964>

Rafael Camacaro, P. (21 de enero de 2010). *APROXIMACIÓN A LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN LA ORGANIZACIÓN CASTRENSE VENEZOLANA. (CASO: AVIACIÓN MILITAR VENEZOLANA)*. Obtenido de retribucion economica: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Retribucion%20Economica%20en%20la%20ORGANIZACION%20CASTRENSE%20VENEZOLANA.htm>

- Rafael Camacaro, P. (24 de mayo de 2010). *eumed.net*. Obtenido de doctorales 2010 conceptos de satisfaccion laboral: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/>
- Robbins. (25 de febrero de 1998). *Master Executive en Administracion y Direccion de Empresa* . Obtenido de Satisfaccion laboral y productividad : <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Shuttleworth, M. (26 de septiembre de 2008). *explorable* . Obtenido de Diseño de Investigación Descriptiva: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Silva, M. (01 de mazo de 2009). *Compensación y Remuneración, Sueldos y Salarios, Programas de Incentivos y Beneficios*. Obtenido de Talento humano : <http://google.over-blog.es/article-28521111.html>
- Springs, E. (28 de marzo de 2015). *The water y coffee company*. Obtenido de FACTORES AMBIENTALES DE LA OFICINA QUE MÁS INFLUYEN EN EL BIENESTAR Y LA SALUD: <https://www.aguaeden.es/blog/factores-ambientales-de-la-oficina-que-mas-influyen-en-el-bienestar-y-la-salud>
- Tacoma Carbajal, R. S. (15 de 10 de 2014). *"Eficiencia Organizacional"*. Obtenido de <https://www.scoop.it/t/la-eficiencia-eficacia-productividad-y-competitividad/p/4029894029/2014/10/15/la-eficacia-sin-eficiencia>
- Taipe Peña, N. S. (14 de Abril de 2014). *Portal Regional da BVS*. Obtenido de TITULO: Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-737429>
- Uceda Pintado, I. L. (8 de julio de 2014). *Repositorio de Tesis USAT*. Obtenido de Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/127>
- Ucha, F. (13 de 06 de 2012). *Definicion ABC* . Obtenido de Satisfaccion laboral : <https://www.definicionabc.com/?s=satisfaccion+laboral>
- Urere Velazco, I. N., & Campos Soto, R. (2016). RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y PACIENTE EN LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA SETIEMBRE 2008 – AGOSTO 2009. *Revista Enfermeria a la Vanguardia*, Vol. 4, núm. 1.
- Velasquez Peralta, N. R. (24 de octubre de 2015). *Universidad Nacional de Trujillo* . Obtenido de Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad

de las empresas industriales en chimbote:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5994>

Vilcamichi Yupanqui, J. (03 de 02 de 2017). *Universidad ALAS Peruanas*. Obtenido de Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho, 2017:
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6335>

ANEXOS

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA RED SALUD HUAMANGA

CUESTIONARIO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD

Por favor marca con un (x) aspa tu respuesta

N°	PREGUNTAS	NO	SI
		1	2
EFFECTIVIDAD			
1	¿Los resultados de la gestión son positivos?		
2	¿La entidad realiza la programación teniendo en cuenta con los objetivos y metas trazados?		
3	¿Podría Implementar un pago adicional a los trabajadores que logren un determinado nivel de productividad?		
4	¿La institución cumple con los objetivos y metas trazados?		
5	¿Cree usted que mediante la efectividad se puede lograr las metas al fin del año?		
EFICACIA			
6	¿Cree Usted que mediante el estudio de resultados se puede corregir errores?		
7	¿La entidad realiza la supervisión con frecuencia para alcanzar resultados esperados a los trabajadores?		
8	¿Cree usted que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?		
9	¿La institución cuenta con equipos y/o tecnologías adecuada para su correcto desempeño?		
10	¿La institución está comprometida con brindar un buen servicio de calidad a los usuarios?		
EFICIENCIA			
11	¿Cree usted que la eficiencia mejore la productividad del trabajador?		
12	¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?		
13	¿Recibe la información necesaria para desempeñar correctamente en los trabajos encomendados?		
14	¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?		
15	¿La institución capacita a los trabajadores para mejorar su productividad laboral?		

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL

Por favor marca con un (x) aspa tu respuesta

N°	PREGUNTAS	NO	SI
		1	2
RETRIBUCIÓN ECONÓMICA			
1	¿Mi remuneración es bueno en relación a la labor que realizo?		
2	¿Los beneficios económicos que te proporciona tu trabajo, está contribuyendo a tu proyecto de vida?		
3	¿Todas las empresas públicas deben pagar viáticos a los trabajadores?		
4	¿La institución puede pagar viáticos a una persona que hace prácticas pre profesional?		
5	¿Los trabajadores con contrato reciben gratificación?		
6	¿Conoces la norma vigente de gratificaciones de los trabajadores del régimen de la actividad pública?		
7	¿Las bonificaciones no consideradas durante un determinado período pueden ser reembolsadas?		
8	¿La bonificación se otorga a los funcionarios y servidores nombrados y contratados?		
BENEFICIOS LABORALES			
9	¿El empleado puede trabajar en otra empresa durante las vacaciones?		
10	¿Se puede obligar a un empleado a interrumpir sus vacaciones?		
11	¿La institución le ofrece estabilidad en su trabajo?		
12	¿Crees que lo último que haría esta institución es despedir a los trabajadores?		
13	¿Puedo cobrar los beneficios del Seguro Social basados en los antecedentes de mi esposo fallecido?		
14	¿Puedo recibir beneficios del Seguro Social por incapacidad e indemnización por accidente de trabajo a la vez?		
SEGURIDAD FÍSICA			
15	¿Los trabajadores se preocupan por sus compañeros de trabajo?		
16	¿Sientes que puedes contar con la colaboración de tus compañeros?		
17	¿Los ambientes donde se realizan los trabajos administrativos tienen un programa implementado para su mantenimiento?		
18	¿Los ambientes donde se realizan los trabajos tienen las condiciones de infraestructura que requieren los trabajadores de la institución?		
19	¿Los servicios higiénicos de la institución se encuentran en buenas condiciones de funcionamiento e higiene?		
20	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?		
RELACIONES INTERPERSONALES			
21	¿Recibe la información necearía para desempeñar correctamente en su trabajo?		
22	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?		
23	¿Sabe trabajar en equipo?		
24	¿Se interesa por el desarrollo de su equipo?		
25	¿Sabes si tu equipo de trabajo funciona adecuadamente?		

Validez y confiabilidad – Satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	35,80	17,600	,365	,740
P2	35,87	18,267	,218	,749
P3	35,33	17,238	,464	,734
P4	35,67	18,095	,199	,751
P5	35,13	18,552	,265	,748
P6	35,73	17,924	,254	,747
P7	35,27	18,067	,276	,746
P8	35,47	18,410	,125	,756
P9	35,33	17,381	,424	,736
P10	35,67	17,952	,233	,749
P11	35,33	17,381	,424	,736
P12	35,73	17,638	,325	,743
P13	35,67	17,952	,233	,749
P14	35,80	17,743	,326	,743
P15	35,67	18,238	,165	,754
P16	35,73	17,638	,325	,743
P17	35,67	17,952	,233	,749
P18	35,60	17,829	,256	,747
P19	35,93	17,924	,390	,741
P20	35,67	16,952	,479	,732
P21	35,93	17,924	,390	,741
P22	35,40	18,257	,171	,753
P23	35,27	18,210	,234	,748
P24	35,27	18,210	,234	,748
P25	35,67	17,810	,267	,747

Validez y confiabilidad – productividad

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	22,13	8,552	,417	,711
P2	22,20	8,600	,436	,710
P3	21,67	8,952	,346	,719
P4	22,00	8,714	,328	,721
P5	21,80	9,314	,144	,741
P6	21,67	9,095	,286	,725
P7	22,00	8,714	,328	,721
P8	22,20	8,743	,380	,716
P9	21,87	8,981	,244	,731
P10	21,67	9,238	,227	,731
P11	21,67	8,952	,346	,719
P12	21,67	8,667	,469	,708
P13	22,07	8,638	,364	,717
P14	21,67	8,952	,346	,719
P15	22,27	8,781	,419	,712

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES RED SALUD HUAMANGA 2018

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL:	VARIABLE 1	TIPO:	POBLACION
¿En qué medida se relaciona la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018?	Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018	La satisfacción laboral se relacionan significativamente con la productividad en la Red Salud Huamanga 2018.	Satisfacción Laboral	No experimental	Trabajadores de la Red Salud Huamanga
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	DIMENCIONES	METODO	N = 118
¿En qué medida se relacionan la productividad con la retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018?	Determinar cómo se relaciona la productividad con la retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018	La productividad se relaciona significativamente con la retribución económica en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018.	Retribución Económica	Inductivo Deductivo	
			Beneficios Laborales	Diseño	
			Seguridad Física	Descriptivo - Correlacional	

¿En qué medida se relaciona la productividad con beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018?	Determinar cómo se relaciona la productividad con beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018	La productividad se relaciona significativamente con beneficios laborales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018.	Relaciones interpersonales	Metodología		MUESTRA
			VARIABLE 2	Cualitativa		Trabajadores de la Red Salud Huamanga
			Productividad	técnicas	Instrumentos	N° = 15
¿En qué medida se relaciona la productividad con la seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018?	Determinar cómo se relaciona la productividad con la seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018	La productividad se relaciona significativamente con la seguridad física en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018.	Dimensiones	Variable 1	Cuestionario de encuesta	
			Efectividad			
			Eficacia	Encuesta		
¿En qué medida se relaciona la productividad con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018?	Determinar cómo se relaciona la productividad con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018	La productividad se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018.		Variable 2	Cuestionario de encuesta	
			Eficiencia	Encuesta		

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION RED SALUD HUAMANGA

SOLICITO: Autorización para ejecución de investigación en la Red Salud Huamanga

SEÑORA DIRECTORA DE LA RED SALUD HUAMANGA.
S.D.



Rubén LOPEZ TACO, identificado con DNI N° 48883179; con domicilio en el Jr. Morro de Arica Mz "E" Lt 08 de esta ciudad ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, habiendo continuado mis estudios de maestría en gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo y siendo uno de los requisitos ejecutar el trabajo de investigación, el suscrito ha elaborado el Proyecto de Tesis: Satisfacción laboral y la Productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018; que estará dirigido a los trabajadores de la institución de la Red Salud Huamanga. Por tal razón solicito a usted la autorización para la ejecución del indicado trabajo de investigación en la institución que dignamente dirige; siendo los responsables los siguientes estudiantes:

- > Rubén LOPEZ TACO
- > Edgar POMASONCCO QUISPE

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señora Directora acceder mi pedido.

Ayacucho, 22 de Mayo del 2018


Rubén LOPEZ TACO
DNI N° 48883179



EL QUE SUSCRIBE, RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
DE LA RED SALUD HUAMANGA.

DEJA:

CONSTANCIA:

AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

A los señores Rubén LOPEZ TACO Y Edgar POMASONCCO QUISPE, investigadores de la Tesis:
Satisfacción laboral y la Productividad en los trabajadores de la Red Salud Huamanga 2018. Se
AUTORIZA la ejecución de la investigación en la Red Salud Huamanga.



Ayacucho, 22 de Mayo del 2018.

RED DE SALUD HUAMANGA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
Mg. ECON. GARY A. MOLERO CÁCERES
RESPONSABLE RR. HH.

OTRAS EVIDENCIAS



Institución donde se realizó la encuesta



Realizando la encuesta al trabajador

Tesis:
SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA RED SALUD HUAMANGA, 2018
VARIABLE 1: SATISFACCION LABORAL

SI = 2 NO = 1

SUJETO	D1 = RETRIBUCION ECONOMICA								D2 = BENEFICIOS LABORALES						D3 = SEGURIDAD FISICA						D4 = RELACIONES INTERPERSONALES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
5	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
6	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
7	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
8	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
9	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
10	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
11	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
12	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
13	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
14	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
15	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
16	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
17	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
18	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
20	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1

21	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
22	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
24	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
25	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
26	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
27	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
28	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
30	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
31	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
32	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
33	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
34	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
35	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
36	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
37	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
38	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
39	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
40	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
42	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
43	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
44	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
45	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
46	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
47	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
48	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1

49	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
50	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
51	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
52	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
53	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
54	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
55	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
56	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
57	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
58	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
59	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
60	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
61	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
62	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
63	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
64	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
66	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
67	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
68	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
69	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
70	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
71	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
72	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
73	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
74	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
75	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
76	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2

77	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
78	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
79	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
80	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
81	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
82	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
83	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
84	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
85	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
86	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
87	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
88	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
89	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
90	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
91	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
92	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
93	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
94	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
95	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
96	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
97	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
98	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
99	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
100	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
101	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
102	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
103	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
104	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1

105	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
106	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
107	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
108	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
109	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
110	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
111	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
112	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
113	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
114	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
115	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	
116	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
117	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
118	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	

Tesis:

SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA RED SALUD HUAMANGA, 2018

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

SUJETO	D1 =EFECTIVIDAD					D2 =EFICACIA					D3 =EICIENCIA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
5	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
6	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
7	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
8	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
9	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
10	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
11	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
12	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
13	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
16	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
17	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
18	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
19	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
20	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
21	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
22	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
25	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
26	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
28	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
31	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
32	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
33	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
34	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
35	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1

36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
38	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
39	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
40	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
41	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
44	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
45	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
46	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
47	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
48	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
49	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
52	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
53	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
54	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
55	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
56	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
59	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
60	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
61	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
62	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
65	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
66	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
67	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
68	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
69	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
72	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
73	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
74	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
75	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
76	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
77	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1

78	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
79	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
80	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
83	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
84	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
85	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
86	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
87	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
88	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
91	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
92	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
93	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
94	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
95	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
96	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
99	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
100	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
101	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
102	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
103	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
104	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
107	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
108	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
109	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
110	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
111	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
112	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
113	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
114	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
115	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
116	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
117	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
118	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo RUBEN LOPEZ JACO, identificado con DNI N° 48883179 y Yo EDGAR POMASONCCO QUISPE, identificado con DNI N° 28289529, egresados del Programa Académico de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES REO SALUD HUAMANGA 2018" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA
DNI: 48883179




FIRMA
DNI: 28289529



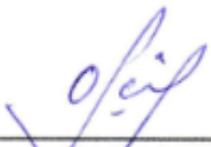
Trujillo 03 de AGOSTO del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Oseas Arístides Obregón Villantoy, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Satisfacción Laboral y la Productividad en los Trabajadores Red Salud Huamanga 2018, de los estudiantes **Rubén López Taco y Edgar Pomasoncco Quispe**, he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 26 de julio de 2018



Oseas Arístides Obregón Villantoy
DNI: 28309477
Docente