



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

Satisfacción Laboral y Productividad del área de enfermería de
un centro de vacunación privado de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Luis Gomez, Katherin (ORCID: 0000-0001-6488-2880)

ASESOR:

Mg. Gonzales Matos, Marcelo Dante (ORCID: 0000-0003-4365-5990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias Funcionales

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi Madre, María Gómez Martínez
por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Marcelo Dante
Gonzales Matos quien contribuyó en
la realización de este trabajo de
investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
Realidad Problemática.....	2
Formulación del problema.....	2
justificación del estudio	2
Hipótesis.....	3
Objetivos.....	3
II. MARCO TEÓRICO	3
Trabajos Previos.....	4
Teorías relacionadas al tema.....	5
Marco epistemológico relacionadas al tema.....	10
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimiento.....	16
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	61
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Principales técnicas e instrumentos de investigación	16
Tabla 2	Valores de Escala de Lokert	17
Tabla 3	Validez de Instrumento	17
Tabla 4	Valor de coeficiente de Alfa de Cron Bach	17
Tabla 5	Estadística de confiabilidad de muestreo	18
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de la Muestra	19
Tabla 7	Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral	19
Tabla 8	Frecuencia y porcentaje de Reto de trabajo.....	20
Tabla 9	Frecuencia y porcentaje Remuneraciones fijas	22
Tabla 10	Frecuencia y porcentaje Condiciones de Trabajo.....	23
Tabla 11	Frecuencia y porcentaje de la variable Productividad.....	25
Tabla 12	Frecuencia y porcentaje de la verificación del equipo	26
Tabla 13	Frecuencia y porcentaje de la verificación disposición.....	27
Tabla 14	Frecuencia y porcentaje de la verificación de procedimientos	28
Tabla 15	Prueba de Normalidad	29
Tabla 16	Coeficiente de Rho Spearman	32
Tabla 17	Grado de correlación de variables.....	33
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significancia	34
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significancia y dimensión	35
Tabla 20	Correlaciones.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable Satisfacción Laboral	20
Figura 2 Distribución porcentual reto de trabajo	21
Figura 3 Distribución porcentual Remuneraciones fijas	22
Figura 4 Distribución porcentual Condiciones de Trabajo	23
Figura 5 Variable Productividad.....	24
Figura 6 Distribución Porcentual de la verificación del Equipo	25
Figura 7 Distribución Porcentual de verificación de la disposición	26
Figura 8 Distribución Porcentual de verificación de procedimientos.....	27

RESUMEN

La tesis sostuvo como objetivo general determinar la relación de Satisfacción Laboral y Productividad en el área de enfermería de un centro de vacunación, Lima 2021. El trabajo de investigación estuvo conformado por una población de 100 personas, sin embargo, la muestra solo se aplicó a 51 trabajadores. El método que se utilizó fue hipotético deductivo; el tipo de investigación aplicada y el diseño no experimental. Los datos fueron recogidos a través de la técnica de la encuesta. Se realizaron 24 preguntas en un cuestionario de tipo Likert, los datos fueron procesados a través del SPP versión 23. Los resultados mostraron un nivel de satisfacción en opinión de los encuestados un porcentaje de 74.50% alto y un 2% muy bajo. Por ello, se infirió que las variables muestran una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Motivación, Satisfacción Laboral, Productividad.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between Job Satisfaction and Productivity in the nursing area of a vaccination center, Lima 2021. The present research work consisted of a population of 100 people; however, the sample was only applied 51 workers. The method used was hypothetical deductive; the type of applied research and non-experimental design. The data were collected through the survey technique. 24 questions were asked in a Likert-type questionnaire; the data were processed through SPP version 23. The results showed a level of satisfaction in the opinion of the respondents, a percentage of 74.50% high and 2% very low. Therefore, it was inferred that the variables show a moderate positive correlation.

Keywords: Motivation, Job Satisfaction, Productivity.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Internacional la Satisfacción Laboral y la Productividad son factores muy requeridos en la Sociedad. En la actualidad, la satisfacción laboral se ha transformado en un asunto importante que las empresas no toman en consideración, dado que el valor del desarrollo de las actividades de dicha entidad lo observan como una ganancia monetaria y no como el bienestar del entorno laboral, aquello no debe prevalecer como una condición a la cual debe estar sujeto la productividad de los trabajadores, si no visto como una forma adecuada de trabajo para que todos los integrantes se puedan desenvolver de una manera óptima y cómoda, ya que con ello se obtiene mejores resultados en los objetivos de la empresa. Respecto al artículo realizado en Oxford Economics (2014), un porcentaje de los colaboradores, el 76% no se encuentra conforme con su trabajo, ya que varios indicadores importantes como las remuneraciones, horarios flexibles, falta de comunicación y entre otros. Nos dice también el artículo de Supera (2015) Existe un porcentaje que no se siente satisfecho con su trabajo, esto suele pasar que, dichos trabajadores, en general, ya sea la función que realicen en su trabajo o una vez finalizado su jornada laboral, sienten que están estresados, agotados y desmotivados. Así mismo, indican que el área de Gerencia, no tiene conocimiento del manejo de clima laboral en la organización. Para ellos su organización es lo primero, sin importar el bienestar de los empleados. (Oxford Economics, 2014, pp. 6). Desde otro punto, en el Perú existe un problema con los factores de comportamiento y comodidad. Además, se considera que la deserción de los empleados es un gran problema que tienen las empresas. Otra semejanza a la propuesta por Cantera (2003) que nos indica que la satisfacción en el trabajo es a base y resultados de la valoración en las necesidades muy personales, profesionales, sociales y económicas del colaborador y la forma en que sus esfuerzos son reconocidos por la organización. Este mismo problema se observa en la Productividad. De acuerdo a la última entrevista de bienestar en el trabajo a nivel nacional solo un 24% está contento con su actual trabajo. Según El Employee Experience aumenta dichas cifras grandes, afinando la comodidad de los trabajadores.

Así mismo, el problema general del presente trabajo es ¿De qué manera se relaciona satisfacción laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021? Del mismo modo los específicos son: ¿De qué manera se relaciona el reto de trabajo y productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021? ¿De qué manera se relaciona las remuneraciones justas y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021? De qué manera se relaciona las condiciones de trabajo y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

A hora bien, específicamente con un nivel clásico o practico la tesis se justifica en explicar la investigación, buscar los problemas y cambiar la realidad del ámbito de estudio en el Centro de vacunación. Esto nos permitirá probar que la investigación tendrá una utilidad positiva en el ámbito empresarial nacional e internacional. A nivel especulativo con las teorías propuestas nos generará un análisis sobre el entendimiento, por ello se deberá contrastar con los resultados o hacer epistemología de la información. A nivel metodológico, se aplicarán los procedimientos de manera ordenada y sistemática, recopilando toda la información para el sustento de la investigación. El objetivo General es Determinar la relación entre Satisfacción laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Y los objetivos específicos son: Determinar si el Reto de Trabajo se relaciona con la Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Determinar si las Remuneraciones justas se relacionan con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Determinar si las Condiciones de Trabajo se relacionan con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Finalmente se propuso la siguiente hipótesis general: Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

En cuanto a las hipótesis específicas: El Reto de Trabajo se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Las Remuneraciones justas se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Las Condiciones de Trabajo se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional en la ciudad de México se consideró a Rodríguez (2015) en su tesis llamada **“El efecto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general de Salud”**, la finalidad es que las relaciones interpersonales influyen en los comportamientos, generando consecuencias en los trabajadores. La metodología que se aplicó es descriptiva transversal y contiene 321 trabajadores de todos los Centros de Salud. Sabemos que las relaciones humanas es habitualmente un método de comunicación estrecha entre dos individuos, así mismo, este es un componente esencial para la comunicación de los trabajadores y la empresa. Finalmente se determina que, “si los trabajadores crean un vínculo afectivo fuera de lo laboral, tiene un gran impacto importante que puede traer consecuencias en la satisfacción laboral general de los trabajadores y las relaciones con jefatura”. Por otro lado, Segura C. (2015), en Argentina redactó un trabajo de investigación nombrado: **Nivel de satisfacción laboral del personal médico como indicador de calidad del Hospital Interzonal de Niños Eva Perón de la provincia de Catamarca, Método:** cuantitativo, conformado por una muestra de 200 personas tituladas en enfermería que ejercen su profesión. Font-Roja fue el instrumento de medición que se utilizó. Sabemos que las mujeres enfermeras demuestran un alto régimen de desaprobación respecto al sexo masculino, los varones; se analiza que el personal de enfermería tiene más de 7 años trabajando en el mismo puesto, y se encuentran insatisfechos con la rutina de trabajo. Por tanto, los profesionales que laboran en la institución de salud cumplen sus funciones de manera monótona, sin motivación

y reconocimiento, trabajando por la necesidad de tener un empleo. Juárez L; en el año de 2015 realizó en México la investigación **“Satisfacción laboral del personal de enfermería y clima organizacional”**. Está conformada por 190 enfermeras. Los resultados fueron el 62,1% de las trabajadoras están medianamente conformes, diferencia de satisfacción respecto a la antigüedad laboral. En el trabajo se reporta a empleados que permanecen mucho tiempo en la empresa y que ello implica el rango de edad en el que se encuentren muy insatisfechos. El 61,6% indica que el clima organizacional fue Bueno. Se demostró que hay una asociación moderada entre la actitud de los trabajadores y el ambiente de la empresa. Según el estudio de Moisoglou (2017), en el cual se trató del ambiente laboral de las enfermeras, cuyo objetivo era el analizar el comportamiento del entorno y en qué condiciones trabajan, realizándose una evaluación donde se encuentran los errores y dificultades. Respecto a ello, los resultados explicaron que el entorno laboral no es adecuado, ya que las respuestas de la encuesta dan a conocer que tuvieron una calificación muy baja con relación a trabajo en equipo, organización y compañerismo. La conclusión de este estudio fue que el área de administración debería priorizar la satisfacción y comodidad de las enfermeras ya que, brindándoles un mejor servicio, se encontraría una mejor atención. **Benzanquen (2018), se realizó una investigación para obtener el grado de Maestría en la universidad de Simón Bolívar de Sartenejas en Venezuela titulada: “Sistema de Incentivos y la Productividad en el Área de Producción”** con el objetivo de buscar e implementar un programa donde se ofrezcan incentivos al personal de producción así lograr un incremento de la productividad. Por lo cual este proyecto se organizó en primera instancia recolectando bibliografías relacionadas al tema. Finalmente se concluyó que los trabajadores se encontraban desmotivados, por ende, se implementó bonos de producción para que sean más productivos.

En tanto a Nivel Nacional Bobbio de Ramos (2017), redactaron la **“Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”**, la relación es identificar si ambas variables se encuentran asociadas y tiene efecto en los trabajadores de la organización. Así mismo, esta investigación fue descriptiva-transversal. Se obtuvo una muestra mediante el proceso de la investigación, donde se concluye que el área médica, donde están las enfermeras y médicos no se encuentra satisfecha por

varios indicadores. Así mismo, podemos concluir: “El porcentaje de Satisfacción Laboral es bajo, en ambas áreas, considerando que el rendimiento laboral es por la falta motivación, remuneraciones, sueldos entre otros. El desempeño de los médicos, no solo afecta los resultados del grupo, sino generan otras consecuencias como el estrés o cansancio laboral. De Álvarez (2015) en su tesis **“Satisfacción laboral y Calidad de atención del profesional de enfermería en la red asistencial Puno Essalud”**. Aquel estudio tiene como finalidad presentar la similitud de la variable Satisfacción Laboral y Calidad de atención. La investigación es correlacional, ya que, se aplicó la técnica y el instrumento de la evaluación en atención a los pacientes. Los resultados, nos indican que el problema principal muestra una relación directamente con la satisfacción Laboral. Las relaciones de trabajo, desempeño organizacional y entre otras condiciones de trabajo laboral, nos indican que el área de enfermería no ha cumplido los indicadores de calidad y desempeño establecidos por la organización. Se deduce que es por la falta de comodidad en el área, ya que aquello puede generar una serie de posiciones que ocasionan la falta de compromiso en el trabajo. Baldeón (2015) en Huancayo (Perú) realizaron el estudio **“Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale”** cual propósito es indagar sobre la posible existencia de la variable satisfacción en los trabajadores. Por otra parte, se aplicó en esta investigación un método de observación, y para la organización se tuvo que analizar y comparar dos poblaciones. Cabe resaltar que también realizaron una muestra de 453 trabajadores entre ellos muchos profesionales de la misma organización. Entre toda la investigación, se dedujo que la formación, la retribución, la excedencia de trabajo son aspectos importantes para la comodidad del empleado. Retamozo (2018) realizó un artículo el cual se titula **“Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima – 2018”** El motivo principal es relacionar la motivación con los Centros de Salud de la Localidad de Rímac. Tipo descriptiva, cuantitativa y sincrónica de diseño transversal. Se utilizó el instrumento de cuestionario. Fueron 36 preguntas tipo Likert a través de siete dimensiones. La cantidad de personas para esta investigación es de 52 personas asistenciales en el primer Centro de Salud. En el segundo Centro de Salud, son 48 personas asistenciales. Aquellos resultados confirman que el 80.6% y el 75% tienen un buen criterio de satisfacción de

conformidad en el centro de trabajo. El proyecto finaliza en que no hay diferencias entre ambiente de trabajo y comodidad de los colaboradores ($p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney=1242.5), predominando un nivel “regular” de satisfacción laboral. Calderón (2015) en Huancayo (Perú) realizaron el estudio **“La Satisfacción del personal en la clínica médica de cirujanos San Juan”** cual propósito fue buscar la relación de la Satisfacción entre los trabajadores de la clínica. Por otro lado, se utilizó la metodología observacional, analítico, comparativo de dos poblaciones casos y controles. La muestra con la que trabajaron es de 453 trabajadores, entre ellos, médicos asistenciales y técnicos. Así mismo, se dedujo que la remuneración, exceso en trabajo, son factores que presenta esta asociación y que afectan significativamente al trabajador de la empresa.

Las teorías que sostienen la variable Satisfacción Laboral son: Fisher (2000) nos menciona que el clima organizacional refleja un sentimiento hacia el trabajo como un todo. Se interpreta que cuando un trabajador muestra sus emociones frente a una determinada situación o problema en el trabajo, la empresa se manifiesta considerando una evaluación de actitud positiva o negativa. De esta manera se puede evaluar si el personal se encuentra satisfecho ante sus obligaciones. De la misma forma, Weiss (2002), menciona que existe una evaluación de juicio positivo y negativo que hace frente a las situaciones del trabajador ante la organización. También definida como una labor diaria donde el trabajador presenta ante su trabajo diferentes actitudes. Lo menciona como la razón evaluativo favorable o no favorable que se da mediante el trabajo. La satisfacción laboral es definida como estados emocionales placenteros. En la misma Línea nos dice: Palma (2005), la satisfacción laboral se interpreta como una respuesta emocional y asertiva del trabajador frente a las funciones laborales. Basada en otros trabajos y autores y experiencias desarrolladas en otras investigaciones. Considerar que se debe tener en cuenta que una persona es capaz de realizar diferentes actividades y en todas ellas revela sus actitudes emocionales. Las actividades de la organización son desarrolladas en un contexto, donde el trabajador pueda demostrar sus habilidades y experiencia. Por tal motivo se debe tener en cuenta y consideración que la labor de una persona es mucho más que una función en el trabajo. Para Chiavenato, I. (2002), el área

de recursos humanos está compuesto por trabajadores que aporten a la empresa, y que este sea remunerado, también que lo acompañe un buen clima laboral para que no solo el trabajador se sienta feliz y contento. Esto también permitiría a la empresa a crecer y mejorar la satisfacción laboral en el trabajo. Para Chiavenato, I. (2002) es importante que los factores que intervengan en esta investigación se traten de la cultura organizacional, estructura y características que identifiquen a la empresa. La administración de personas es algo complejo, un proceso importante en la empresa, cada trabajador cuenta con diferentes habilidades y conocimientos que deberán ser evaluados por los superiores, con la finalidad de ser aprovechadas y distribuidas por su experiencia. Finalmente reducirá las posibilidades de renuncias y/o abandono de trabajo. Chiavenato, I. 2008 nos dice que la administración de las personas, es un área que ha tenido diferentes cambios en los últimos años y también transformaciones. Esto se debe a la falta de aprecio y valor a las personas que trabajan sin ningún reconocimiento o compensación. Castillo, F. (2010) nos menciona que una buena administración del personal y satisfacción laboral ha llegado a alcanzar el éxito en una empresa, el mejoramiento y el desarrollo, consigo brindándoles la facilidad de crecimiento y línea de carrera profesional. Castillo, F. (2010) deduce que el lugar de gestión humana es el socio más importante de la organización, ya que ayuda a mejorar el buen clima laboral y satisfacción entre los trabajadores y superiores. Además, permite un cambio en la empresa, mejorando los estándares a nivel empresas. Tras analizar las teorías de cada autor se determinó que el área de recursos humanos es una investigación con muchos aspectos y factores que determinar para el mejoramiento de la organización y los trabajadores. Por otro lado, la teoría que sustenta la segunda variable, la Productividad de Robbins (2004), afirma que una organización es efectiva ya que cumple sus objetivos con menos insumos y costos. Concretamente el concepto se refiere a la producción de cada trabajador. En la misma línea nos dice Judge (2013), que la empresa es productiva haciendo referencia a los niveles de eficiencia que tienen los gastos de la organización. Un empleado es productivo según las tareas que se le proporcionen y lo realizan en un tiempo determinado. Belcher (2011) nos menciona que la productividad es eficiente y rentable, se entiende que habla sobre la materia prima que la organización brinda a los trabajadores para que puedan emplearlo en el menor

tiempo. Por otro lado, Núñez (2007), relaciona el trabajo directo con la eficiencia, la labor propia del empleado y el uso de los materiales que la empresa le brinda para cumplir con sus funciones. Ante esto, el salario es un factor motivacional para que el colaborador se sienta feliz y satisfecho en cumplir un buen trabajo, además abre paso a medir la productividad y el desempeño.

Así mismo, los conceptos que se utilizaran en el siguiente trabajo son Satisfacción laboral donde nos dice, Hernández, J. (2001) que existiendo programas de capacitación y/o formación, la empresa puede mejorar el rendimiento de los trabajadores. Muñoz (1990). Lo define como “el sentir positivo” de una persona que le gusta cuando un ambiente laboral es cómodo y reconfortarle, uno puede sentirse a gusto, resulta que dentro de la empresa u organización estas son la clave del éxito. En la actualidad las empresas procuran tener un buen ambiente entre sus trabajadores, ya que un empleado satisfecho, trabaja 100% eficiente, feliz y motivado. No obstante, la comodidad no se refleja en aspectos tangibles, como la remuneración o beneficios, además de esto, es importante reconocer el valor y la importancia de cada esfuerzo que realiza el trabajador en sus funciones diarias. Es necesario incentivarlos y premiar su trabajo brindándoles apoyo para que creen un ciclo de unión con la empresa. La evaluación de la satisfacción Laboral permite que el trabajador se sienta bien y contento en la organización. En tal sector se mide la dimensión de: Reto del Trabajo de tal modo que, Robbins, S. (2005) nos dice que existe muchas razones en que las habilidades del trabajador emplean y desarrolla múltiples actividades. La actitud que tiene un colaborador frente a sus compañeros y jefes más sus expectativas interviene en la satisfacción Laboral. Así mismo, Tenemos indicadores que se presentan en esta dimensión. Sin embargo, podemos definirlos en 5 grandes bloques, la adecuación del puesto, crecimiento laboral, cultura organizacional, clima y de las características de cada trabajador. Otra dimensión es las Remuneraciones justas, donde Robbins, S. (2005), nos dice que las recompensas se conocen como el pago o bonificación que se les otorga a los trabajadores como ascensos por su esfuerzo dedicado a las funciones que realizan dentro de la organización. Así mismo, para que el colaborador tenga la comodidad de recibir un sueldo acorde a sus funciones se evalúa de forma justa

mediante un programa de evaluación. Dentro de este programa se califican diferentes indicadores de desempeño. Además, las remuneraciones en la empresa se pueden clasificar como fija, mensual, quincenal, dependiendo del contrato que firmen. Así pues, la dimensión de Condiciones de trabajo donde Robbins, S. (2005) nos dice que el trabajo busca mantener actividades de crecimiento y a la vez brindarles oportunidades en un ámbito laboral estable y confortable. La idea y finalidad es que todo trabajador o pueda expresar sus sentimientos, opiniones, ideas y estén sean respetadas por los demás. La variable Productividad tiene como enfoque conceptual la evaluación del desempeño en los trabajadores, la herramienta principal del área de Recursos Humanos que emplean para observar la efectividad. A través de este método se obtiene las ventajas y desventajas de cada empresa, para plantear alternativas de solución que logren obtener un buen grado de productividad, midiendo los estándares que necesitan según el puesto requerido de trabajo. Asimismo, existen varias herramientas útiles que logran cumplir el incentivo de relación entre el empleado y jefe. Nos dice Lezcano, J. (2014) que la evaluación de desempeño es una fuente principal del área de RRHH ya que se emplean para observar la efectividad. A través de este método se obtiene las ventajas y desventajas de cada empresa, para plantear alternativas de solución que logren obtener un buen grado de productividad, midiendo los estándares que necesitan según el puesto requerido de trabajo. Koontz y Wehrich (2004). Nos dice que, en el proceso de fabricación, la eficiencia siempre sirve para evaluar el rendimiento y calidad de los equipos que se emplean. Asimismo, existen varias dimensiones útiles que logran cumplir el incentivo de relación entre el empleado y jefe. La primera dimensión es Verificación de la disposición, en este aspecto Bain, D. (2000) afirma que otra dimensión muy importante es La verificación de la productividad donde nos menciona de un seguimiento continuo de los procesos y funciones que realizan los trabajadores en la empresa. Además, se califican por cumplimiento de metas. Por otra parte, tenemos la dimensión Verificación de los procedimientos en este aspecto Bain, D (2000) afirma que el trabajador tiene la motivación para poder realizar sus funciones de una manera óptima, como mejorar los procesos y herramientas que se emplean.

Roldan, P. (2009), en la Calidad y productividad nos dice que se deben implementar diversos métodos e indicadores para ayudar a los trabajadores a fortalecer y mejorar el servicio a los clientes. Gurrola, J. (2013). La innovación requiere nuevas competencias laborales. Según el autor, el proceso de ambas variables, permite que nuevas competencias ayuden al capital humano a tener una buena eficiencia en los puestos de trabajo.

Por otro lado, Fietman (1994) no indica que los indicadores más importantes para esta investigación son: (P.13) Muestran dominio de las funciones, dado que es un factor importante para ver resultados productivos en la empresa, ya que es de gran consideración y conocimiento, saber sobre las funciones claves del puesto y sobre todo tener la experiencia. (P.14) Predisposición, este factor es importante para la empresa, ya que, ante cualquier eventualidad, el trabajador debe tener la disponibilidad de realizar un apoyo extra para cuando el jefe lo disponga. (P.15) Delegan funciones entre el equipo, Importante saber y tener claro las funciones y sobre todo liderar cuando se amerite la situación. (P.16) consultan fuentes de información, en este factor interviene la información que te brinda la empresa sobre las funciones del empleador. Muy importante que la empresa no omita ningún tipo de análisis. (P.17) Muestran satisfacción, es la razón de cuando una empresa brinda todas las facilidades de apoyo y herramientas para lograr un buen trabajo. (P.18) Reconoce los procesos de desarrollo, este factor es importante, ya que toda persona cuando ingresa a una organización, debe tener claro y conocer todas las fases de la organización y las tareas que realizará. (P.19) Identifica los propósitos de la empresa, es la razón más importante del empleador. Ya que, para seguir realizando las funciones diarias, debe conocer el propósito de la empresa a corto y largo plazo. (P.20) Cumplimiento de las metas de cada programa, el trabajador debe tener claro el puesto al que estará desempeñándose y seguir los protocolos y cumplimiento de ellos. (P.21) Reconoce los contenidos de la empresa, algo tan importante como entender las políticas que la empresa debe brindar al empleador, cuando este ingresa a laborar. (P.22) Reconoce las políticas de la empresa, este factor se considera como el principal para que el trabajador tenga claro y conocimiento de lo que la empresa realiza y de qué manera se aplica a los

trabajadores. (P.23) Aplica las normas y constituciones de la empresa. (P.24) Valoración del trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación y diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación es tipo aplicada, ya que tiene por finalidad determinar el planteamiento del problema. Según Escudero y Cortés (2018) este tipo de investigación tiene como propósito buscar el conocimiento bajo los problemas de la sociedad ocupándose entre la teoría o el producto. En tanto al enfoque es cuantitativo, dado que Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que: Uno de los instrumentos de medición más prácticos y didácticos son la recolección de datos para comprobar la hipótesis planteada al inicio con el propósito de tener acuerdos de comportamiento y probar teorías. La metodología cuantitativa es el conjunto de hipótesis que ya existen a partir del mismo tema. Tamayo (2005)

Se efectuó el diseño metodológico no experimental, de corte transversal, ya que, se analizó cada variable (Satisfacción Laboral y la Productividad). Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “los estudios que han realizado anteriormente compete que, sin la modificación de las variables y las observaciones del ambiente natural, son fuentes para analizarse”.

Método

El método es hipotético-deductivo. Ya que se utilizará una herramienta para generar una hipótesis que no sea cercana a la realidad próxima. Por su parte, Sánchez (2019) nos dice que este instrumento trata de hallar dichos problemas y explicar las causas que la generan. Este es uno de los modelos y métodos científicos para establecer hipótesis y comprobar la investigación. Se dice deductiva, ya que comprueban los datos que se poseen.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Satisfacción Laboral, según Robbins (2005), nos dice que es el grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y

su entono. Variable 2: Productividad, según Bain (2000), nos menciona que, son los sucesos que ocurren parte de un proceso, dado que si se aumenta el buen desarrollo bajarán los resultados.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Rodríguez (2005) define que la población es el conjunto de personas a las que se van a investigar para conocer sobre parte de la investigación. Así mismo, la presente investigación cuenta con 100 personas, entre ellas, el personal de enfermería, administrativo, comercial, y ventas del centro de vacunación Lima Metropolitana 2021. **Criterios de inclusión:** Uno de los criterios que se consideró para esta investigación, es que los trabajadores formen parte del lugar de trabajo y laboren en diferentes áreas, para tener más de cerca los resultados. **Criterios de exclusión:** Se retiran de la investigación, aquellos trabajadores que no se encuentren presente en la empresa.

Muestra: El presente trabajado de investigación está conformado por 51 personas, entre ellas, se encuentra el personal de enfermería, administradores, el área de ventas y comercial. Fernández (2009) nos dice que la muestra es una parte representativa de la población.

La fórmula que se utilizó para esta investigación es la siguiente:

$$\frac{100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

= 51

Muestreo: Se ha considerado aproximadamente el 50% de la población para la muestra, siendo 51 personas quienes serán encuestados de la empresa. Según Tamayo (2003) nos dice que consiste en un conjunto de criterios que representa todo lo que sucede en toda la población. Así mismo, realizar el diseño muestral es importante, ya que, permite que el estudio se pueda realizar en menos tiempo

y/o menos gastos.

	Área	Muestra	Tasa	Muestreo Prueba Piloto (50%)	Porcentaje
1	Gerencia	2	3%	1	3%
2	Administrador General	2	3%	1	3%
3	Unidad de Administración.	9	6%	4	6%
4	Unidad de Contabilidad	6	9%	3	9%
5	Unidad de ventas	4	6%	2	6%
6	Unidad de comercial	8	12%	4	12%
7	Unidad de Enfermería	20	6%	10	6%
8	Unidad de Display	4	6%	2	6%
9	Jefe de Unidad Tecnología e Informática	2	3%	1	3%
1	Sub Gerencia de Infraestructura y	6	9%	3	9%
0	DUR				
1	Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental	4	6%	3	6%
1	Sub Gerencia de Desarrollo	8	12%	4	12%
2	Económico				
1	Sub Gerencia de Desarrollo Social	4	6%	2	6%
3					
1	Asesor Legal	2	3%	1	3%
4					
1	Jefe de Planeamiento y Presupuesto	2	3%	1	3%
5					
1	Jefe de Supervisión y Liquidación de	2	3%	1	3%
6	Inv.				
1	Jefe de Operaciones	5	3%	1	3%
7					
	Total	100	100%	51	100%

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este proyecto el método de recolección de datos que se utilizará es el cuestionario y la técnica de la encuesta. Así mismo, para la recolección de datos, se realizó un documento donde se organiza y recolecta las variables e indicadores que implican este objetivo.

Técnica de recolección de datos

La encuesta es la técnica donde se busca recopilar toda la información posible de nuestra investigación y donde el investigador debe interrogar o preguntar a los investigados lo que se desea saber. Así mismo, esta técnica consiste de manera automática y ordenada las respuestas de nuestra muestra o población. Según Tamayo (2001) nos menciona sobre la encuesta que es un instrumento que se utiliza en cualquier tipo de investigación para recolectar datos, un conjunto de preguntas sistemáticas que se obtienen por el mismo sujeto.

Instrumentos de recolección de datos

Según los autores Mejía, López, Martínez (2009) nos menciona que los instrumentos para recolección de datos es un recurso del cual, el investigador lo utiliza para acercarse a las variables y el problema de investigación.

Tabla 1

Principales técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos
<i>Encuestas</i>	<i>Cuestionario</i>

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente trabajo se elaboró el cuestionario con escala de Likert. Así mismo, según los autores, Hernández, Mendoza, Jimenes (2015) manifiestan que son conjuntos de ítems, donde se presentan las preguntas de forma afirmativa o juicios. Esta escala se utiliza para cuestionar el nivel de acuerdo y desacuerdo de la investigación. Por otro lado, es ideal para medir las reacciones o actitudes y comportamiento de las personas.

Tabla 2

Valores de Escala de Likert

<i>Siempre</i>	<i>Casi Siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi Nunca</i>	<i>Nunca</i>
5	4	3	2	1

Fuente: Escala de Likert.

Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento que se utilizó para las dos variables “satisfacción Laboral” y Productividad, será evaluado por los expertos. Para ello se tomó en cuenta la pertinencia, la relevancia y la claridad de cada ítem. Según Jimenes (2008) nos dice que el juicio de expertos es un método para una buena validación útil para la verificación de la fiabilidad.

Tabla 3

Validez del instrumento

<i>Experto</i>	<i>Grado / Nombres y Apellidos</i>	<i>DNI</i>	<i>Porcentaje</i>
1	Mg. Guevara Malpica Carlos	4366321 9	100%
2	Mg. Julio Inchaustegui	2562565 7	88%
3	Mg. María Elena Cieza	4512310 6	96%
Total			91.6%

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del Instrumento

Sánchez (2014) nos dice que la confiabilidad es el grado y puntuación de los ítems para los resultados de la investigación. Así mismo, este es obtenido por la suma de las respuestas confiables de cada ítem. Por otro lado, la probabilidad de que ocurra una falla es mínima. En tal sentido de que, si aplicamos constantemente el instrumento, este produzca iguales resultados. Briones (2014) nos dice que una parte de la confiabilidad es cuando tenemos el mayor control del ítem. Así mismo, para las dos variables se aplicó software "SPSS V.23" cuya finalidad es crear tablas y figuras. Por tanto, se determinó el estadístico "Alfa de Cronbach", lo cual muestran los grados de confiabilidad.

Tabla 4

Valor Coeficiente de Alfa Cronbach

Escala del Alfa de Cronbach	
Rango	Criterio
0,80 a 1,00	Nunca
0,60 a 0,80	Casi nunca
0,41 a 0,60	A veces
0,20 a 0,40	Casi siempre
0,02 a 0,20	Siempre

Elaboración Propia

Tabla 5

Estadística de fiabilidad del muestreo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,907	,913	24

Fuente: SPSS Versión 23

Se determina según la tabla 6, la estadística de fiabilidad del muestreo entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad 0,907 de fiabilidad, lo

que se deduce que el cuestionario es aceptable.

3.5 Procedimiento

Después de obtener la confiabilidad del cuestionario. Se planifico coordinar con el Gerente General del Centro de vacunación, una visita para realizar la encuesta anónima sobre la satisfacción laboral y la productividad del área de enfermería. Esto se realizaría el 28 de octubre del 2021, por tanto, iniciamos preparando una carta presentación con la solicitud de los permisos correspondientes. Subsiguiente se gestionó con el jefe de operaciones la fecha, el horario y las indicaciones de la encuesta. Se preparó un muestreo piloto a 50 personas del área de enfermería revisado por los expertos y validado. Obteniendo la fiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach se interpretó los resultados a través de tablas y figuras. Finalmente realizamos las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

La escala de Likert tiene 5 niveles, teniendo en ambas variables 24 items a la población de la muestra y muestra según la metodología descrita y aplicada. Una vez que obtuvimos de cada encuestado su información, se procesó a través de Microsoft Excel y luego se exporto al software estadístico SPSS V.23.

3.7 Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación cuenta con el amparo de normas éticas y criterios de objetividad, originalidad y confidencialidad. Por tanto, se ha considerado la guía de elaboración del trabajo de Investigación de la universidad y se aplicó la norma Apa 7 ma. Edición.

IV. RESULTADOS

En consecuencia, se presentan en el estudio responder a la pregunta general de la investigación es: ¿De qué manera se relaciona satisfacción laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado, 2021?, Así mismo, para ello es necesario utilizar el Alfa de Cronbach y aplicar la muestra seleccionada. De esta forma se podrá determinar el coeficiente de confiabilidad. El instrumento de cuestionario se aplicó a la muestra de 51 trabajadores de enfermería del centro de vacunación privado. Por tanto, el estadístico muestra los siguientes resultados.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la muestra

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,907	,913	24

Fuente: SPSS Versión 23.

Interpretación: Sobre la tabla 6, se interpreta que el resultado obtenido de ambas variables, el coeficiente de confiabilidad de las 24 preguntas fue de 0.907 al ser mayor de 0.80, se sabe que el instrumento de ambos cuestionarios es de muy alta confiabilidad. Por tanto, la investigación se realizó en referencia a la muestra estudiada presentó las dimensiones siguientes: i) Reto de trabajo, ii) Remuneraciones Fijas, iii) condiciones de trabajo, iv) verificación de equipos, v) verificación de la disposición, vi) verificación de procedimientos, por tanto, se expresarán en los siguientes gráficos:

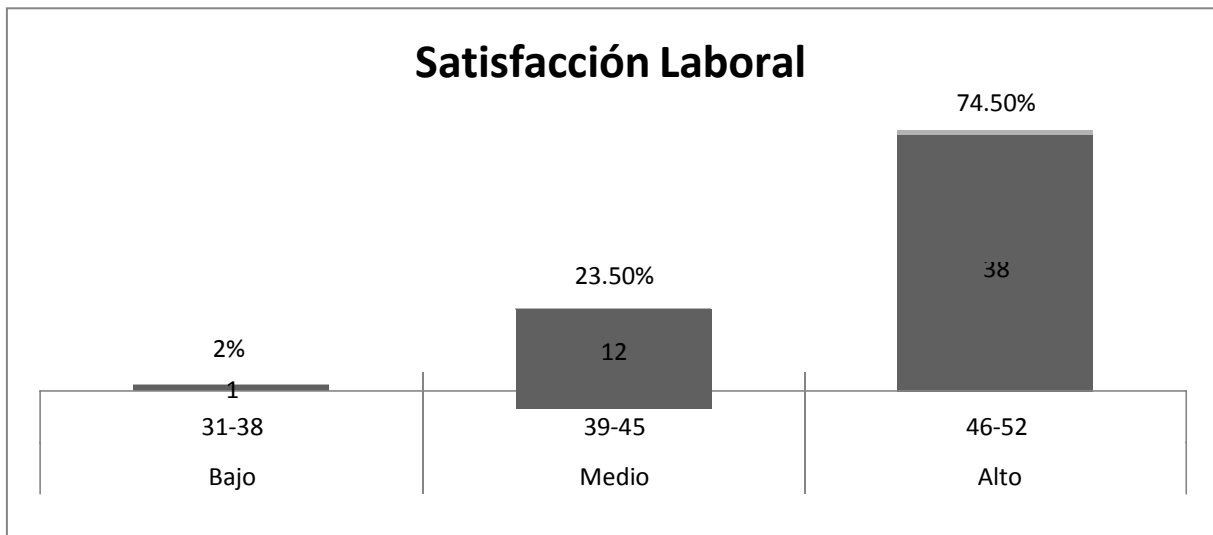
4.1 Análisis descriptivo de cada variable y sus dimensiones

Tabla 7

Tabla : Variable Satisfacción Laboral

Niveles	Baremos	fi	hi%
Bajo	31-38	1	2%
Medio	39-45	12	23.50%
Alto	46-52	38	74.50%
total		51	100%

Figura 1: Variable Satisfacción Laboral



Interpretación: De la tabla 7 y figura 1, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, 38 encuestados tienen el porcentaje más alto, siendo 74.50% la satisfacción laboral de la empresa, 12 encuestados, representando el 23.50% un nivel medio de satisfacción laboral y 1 encuestado, representado un 2% de nivel bajo en satisfacción laboral. Por tanto, se concluye que La Satisfacción Laboral, se encuentra bien y cuenta con un porcentaje alto, sin embargo, aún tiene dimensiones que reforzar para que cumpla un 100% efectivo.

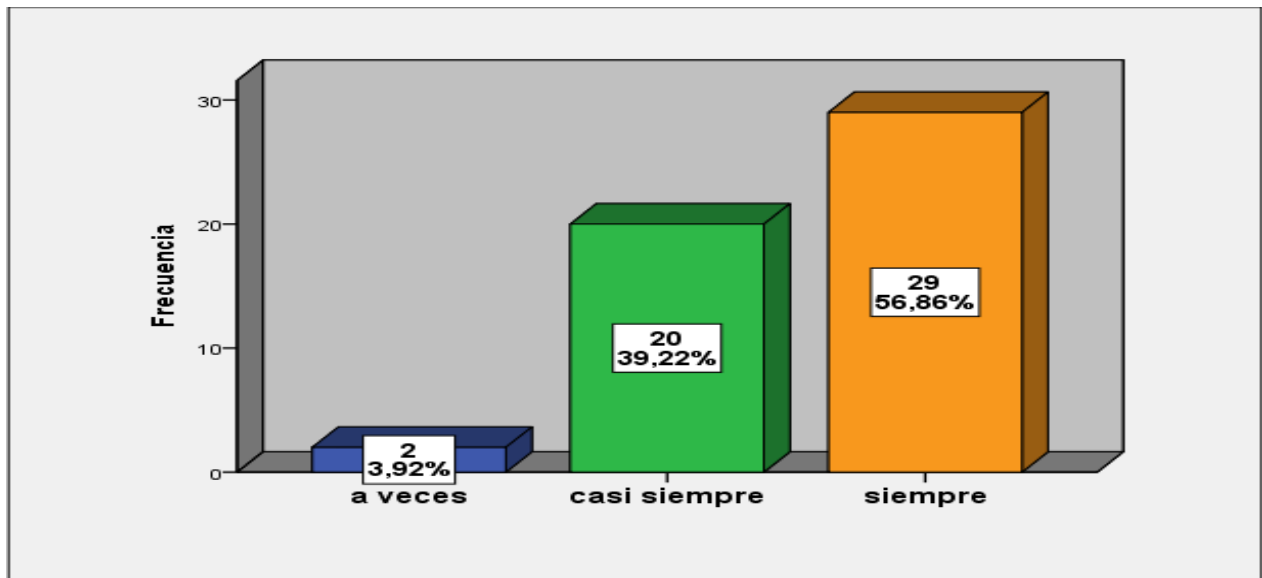
Tabla 8

Tabla : Reto de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a veces	2	3,9	3,9	3,9
	casi siempre	20	39,2	39,2	43,1
	siempre	29	56,9	56,9	100,0
Total		51	100,0	100,0	

Software SPSS Versión 23

Figura 2: Distribución porcentual Reto de Trabajo



Interpretación: Podemos observar que la tabla 8 y figura 2, se interpreta que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Satisfacción Laboral y en la dimensión Reto de Trabajo, el 56.86% (29 personas) consideran que “siempre” la organización realiza las funciones claras y concisas, así mismo, el 39.22% (20 personas) considera que “casi siempre” las funciones estén claras y concisas, el 3.92% (2 personas) indican que “a veces” las funciones estén claras y concisas. Finalmente, no tenemos personas que consideren “Nunca” o “casi nunca”. Por consiguiente, se concluye que el 96.08% del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, consideran que la empresa realiza sus funciones eficientemente claras y concisas.

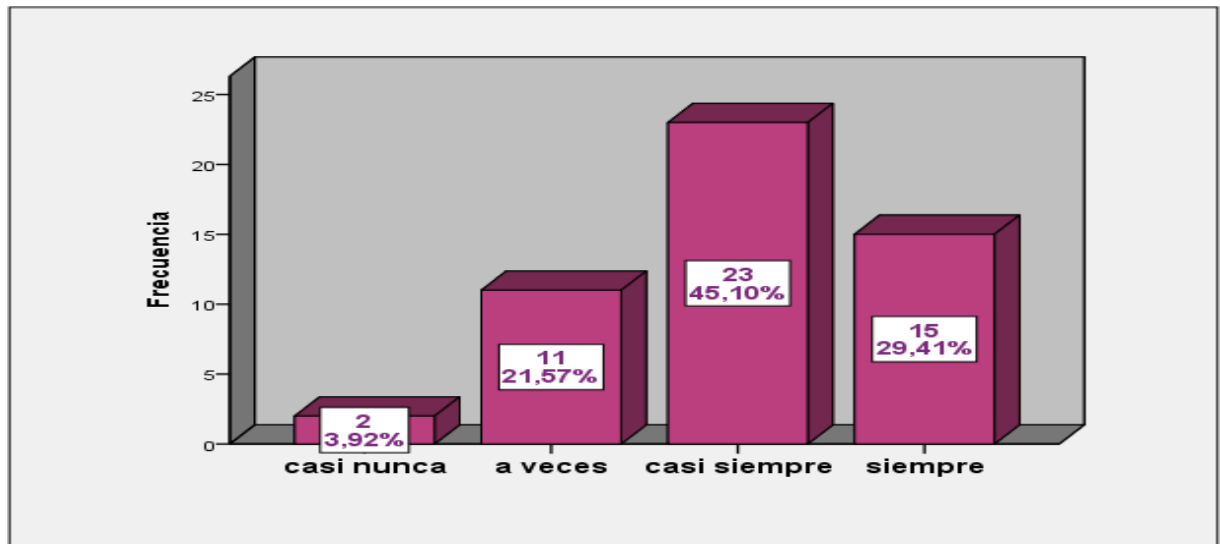
Tabla 9

Tabla : Remuneraciones fijas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
casi nunca	2	3,9	3,9	3,9
a veces	11	21,6	21,6	25,5
casi siempre	23	45,1	45,1	70,6
siempre	15	29,4	29,4	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Software SPSS Versión 23

Figura 3. Distribución porcentual Remuneraciones Fijas



Interpretación: Podemos decir que la tabla 9 y figura 3, se expone que, de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Satisfacción Laboral y en la dimensión Remuneraciones fijas, el 29,41% (15 personas) consideran que “siempre” están satisfechos con el salario que perciben, así mismo, el 45,10% (23 personas) consideran que “casi siempre” están satisfechos con el salario que perciben, el 21,57% (11 personas) consideran que “a veces” están satisfechos con el salario que perciben, el 3,92 (2 personas) consideran “ casi nunca” están satisfechos con el salario que perciben. Finalmente, no tenemos personas que consideren “Nunca”. Por consiguiente, se concluye que el mayor porcentaje es 74.5% que consideran estar satisfechos con el salario que perciben por las funciones que realizan dentro de la empresa.

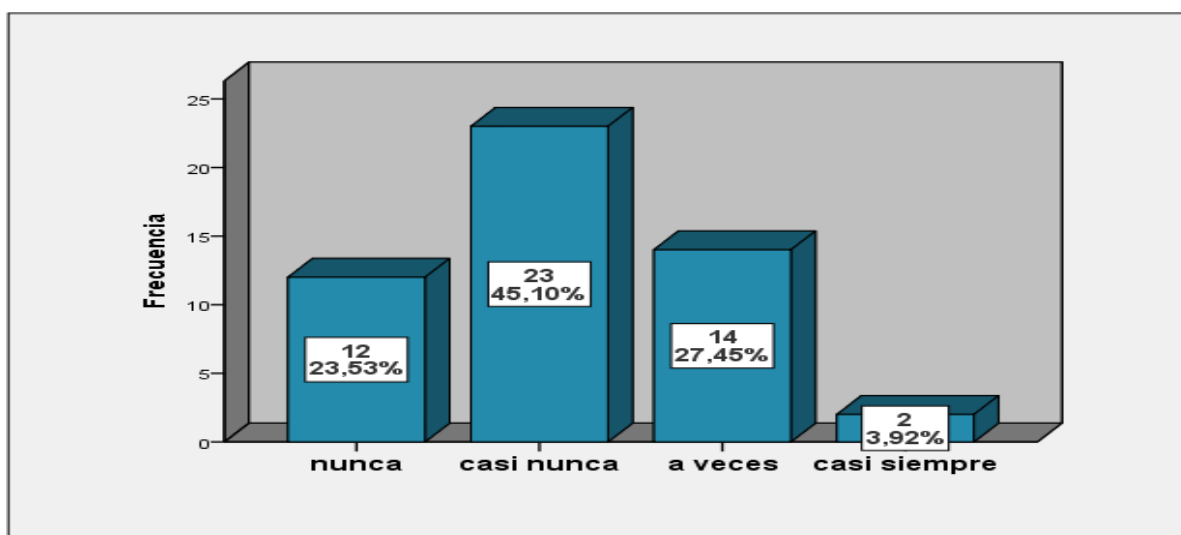
Tabla 10

Tabla : Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	12	23,5	23,5
	casi nunca	23	45,1	68,6
	a veces	14	27,5	96,1
	casi siempre	2	3,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0

Software SPSS Versión 23

Figura 4: Distribución porcentual de Condiciones de Trabajo



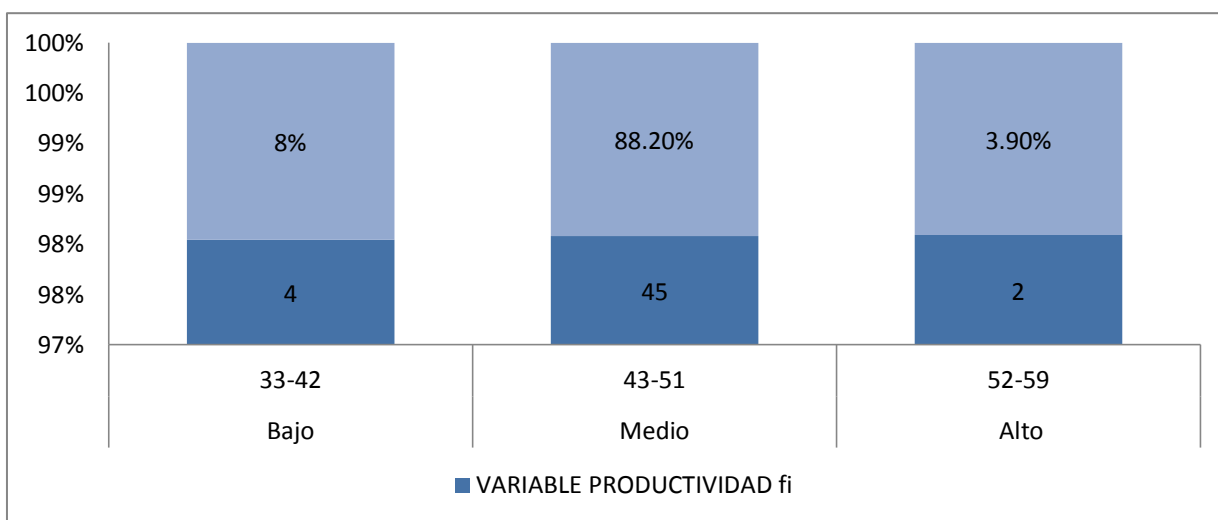
Interpretación: Podemos decir que la tabla 10 y figura 4, se expone que, de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Satisfacción Laboral y en la dimensión Condiciones de Trabajo, el 3,92% (2 personas) consideran que “Casi siempre” reciben capacitación de riesgos de seguridad en el trabajo, así mismo, el 27,45% (14 personas) consideran que “a veces” reciben capacitación de riesgos de seguridad en el trabajo, por otra parte, el 45,10 % (23 personas) consideran que “casi nunca” reciben capacitación de riesgos de seguridad en el trabajo, el 23,53% (12 personas) consideran que “nunca” reciben capacitación de riesgos de seguridad en el trabajo. Finalmente, no tenemos personas que consideren “Siempre”. Por consiguiente, se concluye que el mayor porcentaje es 68,63% consideran que No reciben capacitación de riesgos de seguridad en el trabajo.

Tabla 11:

Tabla: Variable Productividad

Niveles	Baremos	fi	hi%
Bajo	33-42	4	8%
Medio	43-51	45	88.20%
Alto	52-59	2	3.90%
total		51	100%

Software SPSS Versión 23



tación: De la tabla 11 y figura 5, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, 45 personas encuestados tienen un porcentaje medio, siendo 88.20% regularmente productivos, 2 personas encuestadas, siendo el 3.90% un nivel alto de productividad y 4 personas encuestadas, siendo un 8% de nivel bajo en productividad. Por tanto, se concluye que la variable Productividad se encuentra en un nivel intermedio en la empresa, quiere decir que los trabajadores aún no cumplen su 100% de producción. Por ende, hay dimensiones que aún se deben analizar para reforzarlo.

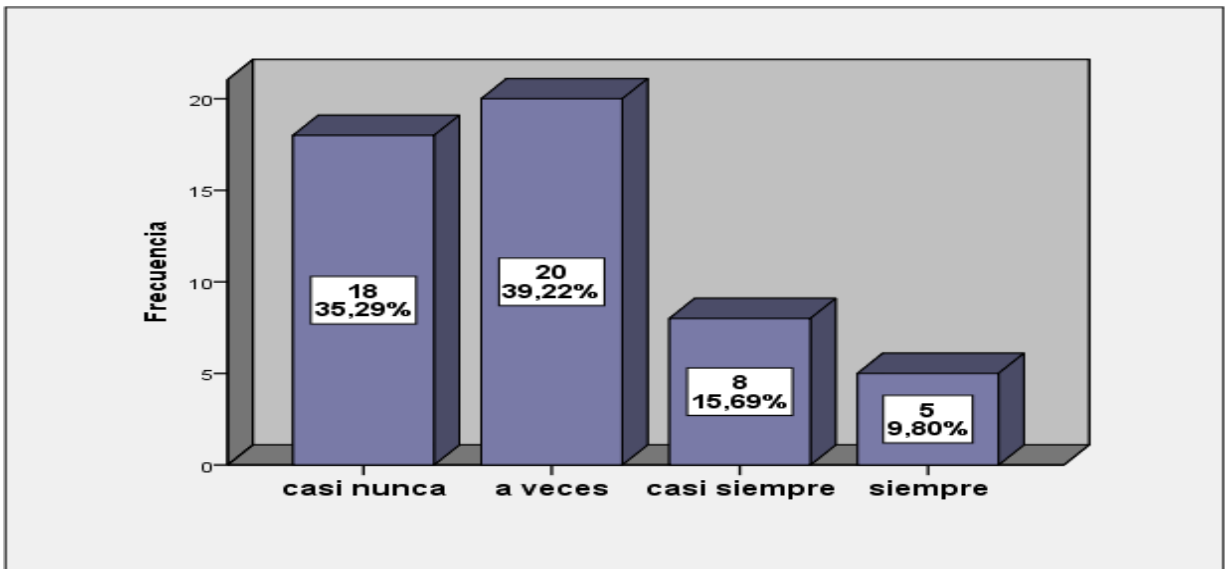
Tabla 12

Tabla : Verificación del equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
casi nunca	18	35,3	35,3	35,3
a veces	20	39,2	39,2	74,5
casi siempre	8	15,7	15,7	90,2
siempre	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Software SPSS Versión 23

Figura 6: Distribución porcentual de la verificación del Equipo



Interpretación: Podemos decir que la tabla 12 y figura 6, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Productividad y en la dimensión Verificación del Equipo, el 9,80% (5 personas) consideran que “siempre” la organización capacita el funcionamiento de los equipos de la empresa, así mismo, el 15,69% (8 personas) consideran que “casi siempre” la organización capacita el funcionamiento de los equipos de la empresa, el 39,22 % (20 personas) consideran que “a veces” la organización capacita el funcionamiento de los equipos de la empresa, el 35,29% consideran que “casi nunca” (18 personas) la organización capacita el funcionamiento de los equipos de la empresa. Finalmente, no tenemos personas que consideren “nunca” Por consiguiente, se concluye que el mayor porcentaje es 35,29 % consideran que la organización no capacita.

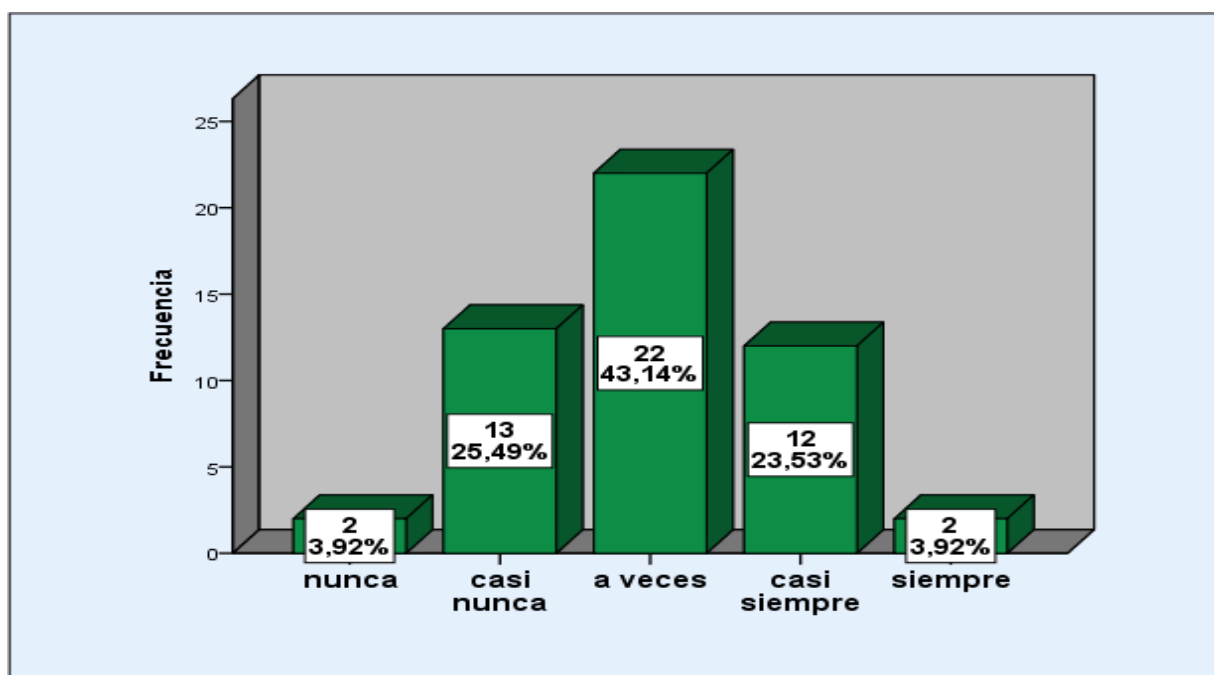
Tabla 13

Tabla: Verificación de la disposición

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	nunca	2	3,9	3,9
	casi nunca	13	25,5	29,4
Válidos	a veces	22	43,1	72,5
	casi siempre	12	23,5	96,1
	siempre	2	3,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Software SPSS Versión 23

Figura 7: Distribución porcentual de verificación de la disposición



Interpretación: Podemos decir que la tabla 13 y figura 7, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Productividad y en la dimensión Verificación de disposición, el 3,92% (2 personas) consideran que “siempre” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo, así mismo, el 23,53% (12 personas) consideran que “casi siempre” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo, el 43,14 % (22 personas) consideran que “a veces” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo. El 25,49% (13 personas) consideran “casi nunca” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo,

el 3,92% (2 personas) consideran “nunca” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo. Por consiguiente, se concluye que el mayor porcentaje es 43,14 % considera que en ocasiones logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo

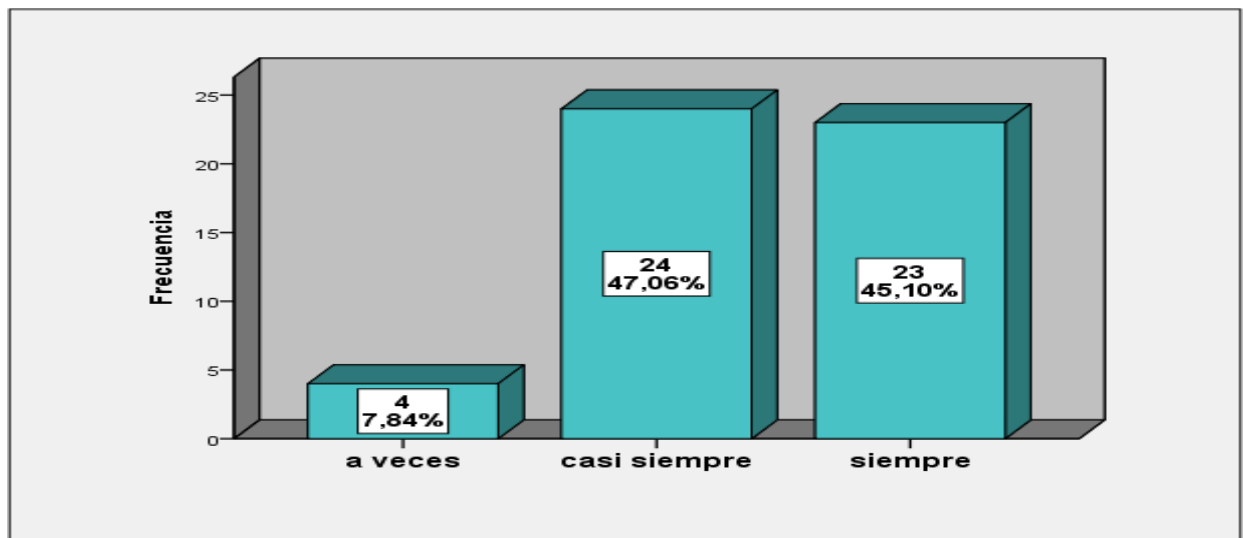
Tabla 14

Tabla : Verificación de procedimientos

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a veces	4	7,8
Válidos	casi siempre	24	47,1
	siempre	23	45,1
	Total	51	100,0

Software SPSS Versión 23

Figura 8: Distribución porcentual de verificación de procedimientos



Interpretación: Podemos decir que la tabla 14 y figura 8, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Productividad y en la dimensión Verificación de los procedimientos, el 45,10 % (23 personas) consideran que “ siempre” Reconoce los procedimientos de atención de la empresa y los aplica en la organización, el 47,06 % (24 personas) consideran que “casi siempre” Reconoce los procedimientos de atención de la empresa y los aplica en la organización, el 7,64 % (4 personas) consideran que “a veces” Reconoce los

procedimientos de atención de la empresa y los aplica en la organización. Finalmente, no tenemos personas que consideren “nunca” o “casi nunca”. Por consiguiente, se concluye que el mayor porcentaje es 92,16 % considera que Reconoce los procedimientos de atención de la empresa y los aplica en la organización.

4.2 Contrastación de Hipótesis (Inferencial)

La contrastación de hipótesis se llevó a cabo según la pruebas estadística inferenciales que ayudaron a determinar y concretar las confiabilidad de cada correlación por variable y dimensión. Así mismo, se está considerando la hipótesis general y específica para realizar la prueba de normalidad y de esta forma saber el modelo estadístico.

Prueba de normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5% ó 0,05;
- b) Si $p > 0,05$ = Distribución normal y
- c) Si $p < 0,05$ = distribución no paramétrica.

Tabla 15

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Satisfacción Laboral	,202	51	,000
Variable 2: Productividad	,220	51	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS IBM Versión 23.

Interpretación: En la tabla 15, la prueba de normalidad para las variables Satisfacción Laboral y Productividad, se procesa, según el grado de libertad, es $51 > 50$, por lo tanto, se aplicará el estadístico de Kolmogorov-Smirnova, por consiguiente, el valor de significancia es de 0.000 y $0.006 < 0.05$, por consiguiente, el

presente estudio tiene distribución no paramétrica. Siendo así, se utilizará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Tabla 16

Coeficiente de Rho Spearman

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

Prueba de Hipótesis General:

H₀: Satisfacción Laboral no se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021

H₁: Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021

Tabla 17*Tabla: Satisfacción Laboral y Productividad.*

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN LABORAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,348
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,348	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación

En vista de que nuestro nivel de significancia es de $p=0,000$ inferior a 0,05 menor a la significancia de estudio de 0.05, por lo que se acepta H_1 y se rechaza H_0 , así mismo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 17, se sabe que en análisis de la correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de $Rho=0,348$, explicándonos que la relación de la variable 1: Satisfacción Laboral y la variable 2: Productividad interpretan y evidencian una correlación positiva moderada.

Prueba de Hipótesis Específico 1:

H₀: El Reto de Trabajo no se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021

H₁: El Reto de Trabajo se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 2: Productividad y la Dimensión Reto de trabajo de la Variable Satisfacción Laboral.

		Correlaciones	
		PRODUCTIVIDAD	RETO DE TRABAJO
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD		
	Coeficiente de correlación	1,000	,191
	Sig. (bilateral)	.	,180
	N	51	51
RETO DE TRABAJO	RETO DE TRABAJO		
	Coeficiente de correlación	,191	1,000
	Sig. (bilateral)	,180	.
	N	51	51

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

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 18, se determina el grado de correlación entre la variable Productividad y la dimensión reto de trabajo de la variable Satisfacción Laboral, según el estadístico de Rho de Spearman es 0,191, por tanto pone en evidencia el resultado de una correlación positiva baja, por lo cual, el nivel de significancia es $p = 0,180 > 0,05$; resumiendo lo planeado, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), en conclusión, se define que El Reto de Trabajo no se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis Específico 2:

H₀: Las Remuneraciones justas no se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

H₁: Las Remuneraciones justas se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 2: Productividad y la Dimensión Remuneraciones Justas de la variable Satisfacción Laboral.

Correlaciones			
		PRODUCTIVIDAD	REMUNERACIONES
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD		
	Coeficiente de correlación	1,000	,322
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	51	51
Rho de Spearman	REMUNERACIONES		
	Coeficiente de correlación	,322	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	51	51

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

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Conclusión: De acuerdo a la tabla 19, se determina el grado de correlación entre la variable Productividad y la dimensión Remuneraciones justas de la variable Satisfacción Laboral, según el estadístico de Rho de Spearman es 0,322, por tanto pone en evidencia el resultado de una correlación positiva moderado, por lo cual, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$; resumiendo lo planeado, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), en conclusión , se define que Las Remuneraciones justas se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis Específico 3:

H₀: Las Condiciones de trabajo no se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

H₁: Las Condiciones de trabajo se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

Tabla 20:

		Correlaciones		
		PRODUCTIVIDAD	CONDICIONES	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,377
	PRODUCTIVIDAD	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	CONDICIONES	Coeficiente de correlación	,377	1,000
	DE TRABAJO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Conclusión: De acuerdo a la tabla 20, se determina el grado de correlación entre la variable Productividad y la Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral, según el estadístico de Rho de Spearman es 0,377, por tanto, se pone en evidencia el resultado de una correlación positiva moderado, por lo cual, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$; resumiendo lo planeado, se rechaza la hipótesis nula (H_1) y se acepta la hipótesis alterna (H_0), en conclusión , se define que Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

A continuación de haber realizado el análisis de los resultados descritos e inferenciales, se procede a realizar la discusión con todas las investigaciones y teorías planteadas entre la variable Satisfacción Laboral y Productividad. Así mismo, también mencionaremos las dimensiones y objetivos del trabajo de investigación.

En mención a la hipótesis General, la variable Satisfacción Laboral y la Productividad se obtuvo a través de los resultados obtenidos mediante el método de correlación Rho de Spearman, obteniendo una correlación positiva moderada. Así mismo, en vista de que nuestro nivel de significancia es de $p=0,000$ inferior a 0,05 menor a la significancia de estudio de 0.05, por lo que se acepta H1 y se rechaza H0, así mismo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. **Por su parte, la tesis de Ramos (2017), “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú”, concuerdan con los resultados obtenidos, ya que, la principal relación era determinar si ambas variables se encuentran asociadas y tienen efecto en los trabajadores de la organización, específicamente pueden tener una relación moderada, a pesar de que las dimensiones sean diversas. También de Álvarez (2015) en su tesis “Satisfacción laboral y Calidad de atención del profesional de enfermería en la red asistencial Puno Essalud”.** Aquel estudio tubo como finalidad presentar la similitud de la variable Satisfacción Laboral y Calidad de atención. Los resultados, nos indicaron que el problema principal muestra una relación directamente con la satisfacción Laboral. Las relaciones de trabajo, desempeño organizacional y entre otras condiciones de trabajo laboral, nos indican que el área de enfermería no lleva un control adecuado de calidad y desempeño establecidos por la organización. Se ha comprobado que la falta de satisfacción Laboral, puede generar una serie de posiciones y dimensiones que involucran a la productividad de la empresa y afecta a la falta de investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 1: se define que El Reto de Trabajo no se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. En respuesta de la investigación, se sabe que

el resultado de Rho de Spearman es 0,180, dándonos una correlación positiva baja y una significancia de $0,180 > 0,05$. Así mismo, Castillo, F. (2010) nos menciona que, el reto de trabajo es una meta que se le pone a los trabajadores para alcanzar el éxito, sin embargo, no necesariamente el trabajador desea alcanzar el éxito para el bienestar de la empresa. A veces solo las personas buscamos crecer profesionalmente para uno mismo, aunque en general, para lograr el reto de trabajo, la empresa debe tener establecido los objetivos. Nos dice Rodríguez (2015) en su tesis llamada **“El efecto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general de Salud”** Que las relaciones de trabajo, desempeño organizacional, el reto de trabajo y entre otras condiciones de trabajo laboral, son un desafío en la organización, donde los trabajadores deben sobreponerse a las dificultades que se le presenten. En comparación de Juárez L; en el año de 2015 realizó en México la investigación **“Satisfacción laboral del personal de enfermería y clima organizacional”**; donde se demostró que hay una asociación moderada entre el comportamiento de los empleados y el ambiente de la organización. Influye un buen ambiente laboral dentro de la empresa, ya que, los empleados buscan alcanzar el éxito bajo las facilidades que se le brinde y la línea de carrera que puedan tener.

De igual forma con la hipótesis específica 2: Las Remuneraciones justas se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Según la investigación, se sabe que los resultados de Rho Spearman es 0.322, dándonos una correlación positiva moderada y una significancia de $0,000 < 0,05$. Así mismo, el autor Muñoz (1990) menciona que tener una remuneración que uno desea ganar, es estar satisfecho y motivado. Además, esta satisfacción no solo se centra en los aspectos tangibles, como la remuneración o beneficios, además de esto, es importante reconocer el valor y la importancia de cada esfuerzo que realiza el trabajador en sus funciones diarias. Así mismo, se comparó con la tesis de Calderón (2015) en Huancayo (Perú) realizaron el estudio **“La Satisfacción del personal en la clínica médica de cirujanos San Juan”** cual propósito fue buscar la relación de la Satisfacción entre los trabajadores de la clínica. Así mismo, se dedujo que la remuneración es un factor importante para los empleados y que puede satisfacer significativamente a los trabajadores de la empresa. También se comparó con la tesis de Benzanquen

(2018), se realizó una investigación en Venezuela titulada: “Sistema de Incentivos y la Productividad en el Área de Producción” con el objetivo de buscar y analizar un programa de manifiestos para los trabajadores del área de producción y así mismo aumentar su desarrollo de planta. Finalmente se concluyó que los trabajadores se encontraban desmotivados, por ende, se implementó bonos de producción para que sean más productivos

De la misma manera la hipótesis específica 3: Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021, se sabe que el resultado de Rho Spearman es 0,377, dándonos una correlación positiva moderada y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$. Así pues, la dimensión de Condiciones de trabajo donde Robbins, S. (2005) nos dice que el trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores y que se busca mantener actividades de crecimiento y a la vez brindarles oportunidades en un ámbito laboral estable y confortable. Por ello, en la tesis de Retamozo (2018) realizo un artículo el cual se titula “*Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima – 2018*”, donde se concluye que es muy importante que el trabajador tenga un área de seguridad y salud en la empresa. Es indispensable que el trabajador tenga todas las condiciones de trabajo a su disposición para que pueda realizar una buena labor y esta se vea reflejada en su productividad diaria. Por otro lado, la tesis de Baldeón (2015) en Huancayo (Perú) realizaron el estudio “*Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale*” nos dice que el factor de condiciones de trabajo es muy importante y puede ocasionar un impacto negativo si este no es bien implementado en la empresa y también para la salud de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo general la investigación **determino la relación entre Satisfacción laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021.**

Los resultados mostraron en opinión a los encuestados, De la tabla 7 y figura 1, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, 38 encuestados tienen el porcentaje más alto, siendo 74.50% la satisfacción laboral de la empresa, el 23.50% un nivel medio de satisfacción laboral y un 2% de nivel bajo en satisfacción laboral, En cuanto a la productividad de la tabla 11 y figura 5, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, 45 personas encuestados tienen el porcentaje más alto, siendo 88.20% regularmente en la variable productividad, el 3.90% un nivel alto de productividad y un 8% de nivel bajo en productividad. Por ello y en vista de que el nivel de significancia es de $p=0,000$ inferior a 0,05 menor a la significancia de estudio de 0.05, por lo que se acepta H_1 y se rechaza H_0 , así mismo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Se concluye que la hipótesis general: De acuerdo a la tabla 35, se sabe que en análisis de la correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un resultado de $Rho=0,348$, explicándonos que la relación de la variable 1: Satisfacción Laboral y la variable 2: Productividad interpretan y evidencian una correlación positiva moderada.

Por otro lado, se concluye que la hipótesis específica 1; la dimensión de la variable Satisfacción Laboral, El reto del trabajo no guarda relación con el buen desarrollo del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Así mismo, los datos según el estadístico de Rho de Spearman es 0,191, por tanto pone en evidencia el resultado de una correlación positiva baja, por lo cual, el nivel de significancia es $p = 0,180 > 0,05$; resumiendo lo planeado, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Se concluye que la hipótesis específica 2: La dimensión Remuneraciones justas de la variable Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con la Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Así mismo, según el estadístico de Rho de Spearman es 0,322, por tanto,

pone en evidencia el resultado de una correlación positiva moderado, por lo cual, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$; resumiendo lo planeado, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Se concluye que la hipótesis específica 3: La dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Así mismo, según el estadístico de Rho de Spearman es 0,377, por tanto, se pone en evidencia el resultado de una correlación positiva moderado, por lo cual, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$; resumiendo lo planeado, se rechaza la hipótesis nula (H_1) y se acepta la hipótesis alterna (H_0).

VII. RECOMENDACIONES

Para comenzar, el propósito de la investigación fue determinar la relación entre Satisfacción laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021. Se observa, de la tabla 7 y figura 1, de los 51 encuestados, el porcentaje más alto es de 74.50% considerando una satisfacción moderadamente. Así mismo, ya que, no se logró el 100%, quiere decir que la empresa aún está en un proceso de mejorar otras áreas. Por tanto, se recomienda que para incentivar la satisfacción laboral de todo el personal se debe realizar capacitaciones y programas de motivación para incentivar el clima laboral. Así mismo, efectuar programas que ayuden al personal a mejorar su buen desempeño en la empresa y lograr fidelización con sus objetivos.

En cuanto a la variable de Productividad, de la tabla 11 y figura 5, de los 51 encuestados, el porcentaje más alto es 88.20% siendo así, que la productividad prevalece regularmente en la empresa, sin embargo, aún no ha logrado el 100% de la productividad en sus trabajadores. Por ello, debido a que están en un proceso de mejoramiento, se sugiere, que, a través de empresas especializadas en la seguridad de riesgos de trabajo, se brinde capacitaciones al personal nuevo y antiguo, ya que es muy importante estar informado sobre estos temas. Esto ayudará a expandir el conocimiento y habilidades de los trabajadores y resolver cualquier situación crítica que se presente en la empresa.

Podemos decir que la tabla 12 y figura 7, se observa que de los 51 encuestados del centro de vacunación privado de Lima, en la variable Productividad y en la dimensión Verificación de disposición, el 3,92% (2 personas) consideran que “siempre” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo, así mismo, el 23,53% (12 personas) consideran que “casi siempre” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo, el 43,14 % (22 personas) consideran que “a veces” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo. El 25,49% (13 personas) consideran “casi nunca” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo, el 3,92% (2 personas) consideran “nunca” logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo. Por consiguiente, se concluye que el mayor porcentaje es 43,14 % considera que en ocasiones logran terminar sus actividades dentro del horario de trabajo. Con respecto a los sobretiempos que se dan en la

empresa, se les recomienda, para no exceder la jornada laboral, medir el rendimiento de los trabajadores, con la finalidad de evitar tiempos muertos y/o sobrecargo. Además, si requieren horas extras, estas deberán ser pagadas y no compensadas al trabajador. De esta manera se estaría realizando un sistema estructurado que ayude al empleado a sentirse motivado y satisfecho.

Del mismo modo, la empresa debe reconocer a través de certificados o diplomas la productividad y buen desempeño del trabajador. Evaluar sus habilidades y determinar la brecha de habilidades que realice o aporte en la organización. Además, implementando este procedimiento, evitaremos perjuicios en los trabajadores o un mal clima laboral.

El centro de vacunación, debe y se le recomienda sensibilizar a sus trabajadores con temas importantes para su crecimiento profesional, brindar línea de carrera para que, en un futuro a corto plazo, los conocimientos de los trabajadores se puedan plasmar en la empresa. Este método se ha vuelto muy importante para aquellas empresas que quieren mantener el flujo del talento humano. Además, es necesario que las empresas proyecten sus necesidades profesionales.

REFERENCIAS

- Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú: CENTRUM, Surco, Lima, Perú.
- Bain, D. (2000). Productividad: La solución a los problemas de la empresa. México: McGraw-Hill.
- Calderón, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.
- Calderón, E. (2015). Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley N° 29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes contratas y los trabajadores del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión de talento humano. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano (3° ed.). México: Mc Graw Hill
- Rodríguez (2015) "El efecto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general de Salud, Guatemala.
- Segura C. (2015), Nivel de satisfacción laboral del personal médico como indicador de calidad del Hospital Inter zonal de Niños Eva Perón de la provincia de Cajamarca.
- Juárez L; (2015) "Satisfacción laboral del personal de enfermería y clima organizacional, México.
- Ramos (2017), "Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú"
- Calderón (2015) "La Satisfacción del personal en la clínica médica de cirujanos San Juan" Lima – Huancayo
- Sánchez, S. (2011). Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición. (1° ed.). edit. EAE.
- Robbins, S. (2005). Administración (8° ed.). México: Pearson educación.
- Supera. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores.

- Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.
- Oxford Economics. (2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. Obtenido de El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobresatisfaccion-laboral-/14674698>
- Delgado, J. (2010). Productividad Laboral. Obtenido de Aptitud.com: <https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>
- Cortez. (2014). El 60% de las empresas cuenta con ausentismo laboral. Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. . México: Pearson.
- Gonzales (2008) Satisfacción Laboral y Productividad. Lima: UNMSM
- Marin, J; Arias, L. (2013). Evaluación del nivel de satisfacción laboral. Colombia: Academia Española.
- Robbins, S. (2005). Administración (8° ed.). México: Pearson educación.
- Reyes, A. (2000), Administración de Personal. México, D.F: editorial Limosa.
- Robbins, S. (1999), Comportamiento Organizacional. 8va edición. México PrenticeHall
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A
- Roldan, P. (2009), Calidad y productividad. Revista de la escuela internacional de Coaching.
- Solares, E. (2007), Factores que aumentan la productividad. Revista Industria
- Chiavenato, I., (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A
- Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Dessler, G., (2015). Administración de recursos humanos. Decimocuarta Edición.

- México DF, México: Pearson Educación de México.
- Mondy, R., (2010). Administración de recursos humanos, Decimoprimer edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Ovejero, A., (2006). Psicología del trabajo en un mundo globalizado, Madrid, España: Editorial Biblioteca Nueva
- Rodríguez., J., (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. Catalunya, España: Editorial UOC
- Alonso, P., (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Bain R.(2003). La productividad (2°ed). Estado de México, México. Editorial McGraw Hill. Recuperado de <https://robertomatuteunah.files.wordpress.com/2013/09/productividadaddavid-bain-freelibros-org.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). Ciudad de México, México. McGraw Hill.
- Fuentes, S. (2012) Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad
- Flores, J. (2001). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima, Perú: Editorial de la Universidad del Pacífico
- Ovejero, A. (2006). Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Lima, Perú: Editorial biblioteca.
- Pereda, S. (2008). Psicología del trabajo: teoría y práctica. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima, Perú: Business Support.
- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos
- Lampadia (2014). La capacitación es clave para aumentar la productividad. Recuperado de: <http://www.lampadia.com/analisis/economia/la-capacitacion-esclave-para-aumentar-la-productividad/>.
- Chiavenato, I. (9° ed.). (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Paseo de la reforma, México.

Valentin, F. (2017). La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Gurrola, J. (2013). La innovación requiere nuevas competencias laborales. Revista de tecnología y sociedad.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia						
Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE VACUNACIÓN PRIVADO DE LIMA, 2021						
Autor: LUIS GOMEZ, KATHERIN						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Satisfacción Laboral			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, ÍTEMS	Escala de Medición
¿De qué manera se relaciona Satisfacción Laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021?	Determinar la relación entre Satisfacción laboral y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Reto de Trabajo	Especificaciones de las tareas	Usted considera que, en su organización, las funciones son específicamente claras y concisas.	LIKERT Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Tiempo de Producción	Usted considera que el Tiempo de Producción se realiza en el horario de su jornada laboral	
				Tiempo de Servicio	Considera que el Tiempo de Servicio es importante y contribuye con la empresa	
				Asistencia de los Trabajadores	Considera que la lista de Asistencia de los Trabajadores esta implementado correctamente	

			Remuneraciones Justas	Satisfacción con los sueldos y Salario	Usted está satisfecho con el salario que percibe por las funciones que realiza dentro de la empresa	LIKERT Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Incentivos Laborales	Su empresa brinda Incentivos Laborales dentro de su buen desempeño.	
				Tipo de Contrato	Se aplica en la empresa un Tipo de Contrato estable.	
				Tipo de empleo	Considera que el Tipo de empleo que viene realizando es importante para la organización.	
			Condiciones de Trabajo	Riesgos de Seguridad	Usted recibe capacitación para los Riesgos de Seguridad en sus funciones.	
				Riesgos Físicos	Usted tiene conocimiento que la empresa realiza monitoreos ocupacionales a los trabajadores.	
				Recursos preventivos	La empresa proporciona los recursos para prevenir o evitar los accidentes laborales. Ejem: Los simulacros, EPP, Contenedores	
				Acciones Preventivas	Considera que las supervisiones de Acciones Preventivas son fundamentales en la organización.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Productividad			

¿De qué manera se relaciona el Reto de Trabajo y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Determinar si el Reto de Trabajo se relaciona con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	El Reto de Trabajo se relaciona significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Verificación de los equipos	Muestran dominio de las Funciones	Considera que la organización capacita en el funcionamiento de los equipos a los trabajadores.	LIKERT Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Predisposición	Usted muestra estar disponible ante cualquier Predisposición que se presente en la empresa.	
				Delegan Funciones entre el equipo	Considera que puede usted Delegar Funciones entre el equipo para una mejor organización	
				Consultan Fuentes de información	Considera que la empresa busca la mejora continua de la calidad y excelencia, buscando información con otros laboratorios y o proveedores.	
¿De qué manera se relaciona las Remuneraciones justas y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Determinar si las Remuneraciones justas se relacionan con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Las Remuneraciones justas se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Verificación de la disposición	Horario de Trabajo	Usted logra terminar sus actividades dentro del horario laboral.	
				Reconoce los procesos de desarrollo	Usted Reconoce y aplica los procesos de desarrollo que le brinda la organización.	
				Identifica los propósitos de la empresa	Usted Identifica los propósitos de la empresa para el servicio que brinda a los clientes.	
				Cumplimiento de las metas de	Existe un Cumplimiento de las metas de cada programa para con los trabajadores	

¿De qué manera se relaciona las Condiciones de Trabajo y Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Determinar si las Condiciones de Trabajo se relacionan con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Las condiciones de Trabajo se relacionan significativamente con Productividad del área de enfermería de un centro de vacunación privado de Lima, 2021	Verificación de los procedimientos	cada programa financieros		LIKERT Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Reconoce los contenidos de la empresa	El personal Reconoce los procedimientos de atención de la empresa y los aplica en la organización.	
				Reconoce las políticas de la empresa	Usted Reconoce las políticas de la empresa y está de acuerdo con cada una de ellas.	
				Aplica las normas y constituciones de la empresa	Usted Aplica las normas y constituciones de la empresa y las comparte con sus compañeros.	
				Valoración del Trabajo	Los trabajadores demuestran la Valoración del Trabajo que realizan frente a sus clientes.	

ANEXO 2 : CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE VACUNACIÓN PRIVADO DE LIMA, 2021						
TÍTULO :						
Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos	Escala de Medición
VARIABLE I SATISFACCIÓN LABORAL	Andersen (2010) define la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo durante el ámbito laboral.	Reto de Trabajo	Especificación de las tareas	P.1	Observación Guía de observación Análisis de documental / Guía de análisis documental Encuestas Cuestionario	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Tiempo de Producción	P.2		
			Tiempo de Servicio	P.3		
			Asistencia de los Trabajadores	P.4		
		Remuneraciones Fijas	Satisfacción con los sueldos y Salario	P.5		
			Incentivos Laborales	P.6		
			Tipo de Contrato	P.7		
			Tipo de empleo	P.8		
		Condiciones de Trabajo	Riesgos de Seguridad	P.9		
			Riesgos Físicos	P.10		
			Recursos preventivos	P.11		
			Acciones Preventivas	P.12		
VARIABLE II PRODUCTIVIDAD	Wall Street (2009) nos dice que la Productividad es la evaluación que mide la productividad del trabajador por hora en el trabajo.	Verificación del equipo	Muestran dominio de las Funciones	P.13	Observación Guía de observación Análisis de documental / Guía de análisis documental Encuestas Cuestionario	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Predisposición	P.14		
			Delegan Funciones entre el equipo	P.15		
			Consultan Fuentes de información	P.16		
		Verificación de la disposición	Horario de Trabajo	P.17		
			Reconoce los procesos de desarrollo	P.18		
			Identifica los propósitos de la empresa	P.19		
			Cumplimiento de las metas de cada programa	P.20		
		Verificación de los procedimientos	Reconoce los contenidos de la empresa	P.21		
			Reconoce las políticas de la empresa	P.22		
			Aplica las normas y constituciones de la empresa	P.23		
			Valoración del Trabajo	P.24		

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. RETO DE TRABAJO						
1	Usted considera que, en su organización, las funciones son específicamente claras y concisas.					
2	Usted considera que el Tiempo de Producción se realiza en el horario de su jornada laboral					
3	Considera que el Tiempo de Servicio es importante y contribuye con la empresa					
4	Considera que la lista de Asistencia de los Trabajadores esta implementado correctamente.					
Dimensión 2. REMUNERACIONES FIJAS						
5	Usted está satisfecho con el salario que percibe por las funciones que realiza dentro de la empresa					
6	Su empresa brinda Incentivos Laborales dentro de su buen desempeño.					
7	Se aplica en la empresa un Tipo de Contrato estable					
8	Considera que el Tipo de empleo que viene realizando es importante para la organización					
Dimensión 3. CONDICIONES DE TRABAJO						
9	Usted recibe capacitación para los Riesgos de Seguridad en sus funciones de trabajo.					
10	Usted tiene conocimiento que la empresa realiza monitoreos ocupaciones a los trabajadores.					
11	La empresa proporciona los recursos para prevenir o evitar los accidentes laborales. Ejem: Los simulacros, EPP, Contenedores					
12	Considera que las supervisiones de Acciones Preventivas son fundamental en la organización					

VARIABLE 2: LA PRODUCTIVIDAD

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. VERIFICACIÓN DE EQUIPOS						
13	Considera que la organización capacita en el funcionamiento de los equipos a los trabajadores.					
14	Usted muestra estar disponible ante cualquier Predisposición que se presente en la empresa.					
15	Considera que puede Delegar Funciones entre el equipo para una mejor organización					
16	Considera que la empresa busca la mejora continua de la calidad y excelencia, buscando información con otros laboratorios y o proveedores.					
Dimensión 2. VERIFICACIÓN DE DISPOSICIÓN						
17	Usted logra terminar sus actividades dentro el horario laboral.					
18	Usted Reconoce y aplica los procesos de desarrollo que le brinda la organización					
19	Usted Identifica los propósitos de la empresa para el servicio que brinda a los clientes.					
20	Existe un Cumplimiento de las metas de cada programa para con los trabajadores					
Dimensión 3. VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS						
21	El personal Reconoce los procedimientos de atención de la empresa y los aplica en la organización.					
22	Usted Reconoce las políticas de la empresa y está de acuerdo con cada una de ellas.					
23	Usted Aplica las normas y constituciones de la empresa y las comparte con sus compañeros					
24	Los trabajadores demuestran la Valoración del Trabajo que realizan frente a sus clientes.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Mag. María Elena Cieza
- I.2. Especialidad del Validador : Gestión Empresarial
- I.3. Cargo e Institución donde labora : Docente UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Encuesta
- I.5. Autor del instrumento : Br. Luis Gómez katherin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 08 d octubre del 2021

96%



 Firma de experto informante
 DNI: 45123106
 Teléfono: 997595184

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Mag. Julio César Inchaustegui
I.2. Especialidad del Validador : Administración - Marketing
I.3. Cargo e Institución donde labora : Docente
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Encuesta
I.5. Autor del instrumento : Br. Luis Gómez katherin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87.5

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87.5



Lima, 17 de octubre de 2021

Firma de experto informante

DNI: 25625657

Teléfono: 979803088

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Mag. Carlos Guevara Malpica
 I.2. Especialidad del Validador : Administración
 I.3. Cargo e Institución donde labora : Docente
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación : Encuesta
 I.5. Autor del instrumento : Br. Luis Gómez katherin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						100

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 08 d octubre del 2021

100



.....
Firma de experto informante

DNI: 43663219

Teléfono: 997929078



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALES MATOS MARCELO DANTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DE UN CENTRO DE VACUNACIÓN PRIVADO DE LIMA, 2021", cuyo autor es LUIS GOMEZ KATHERIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALES MATOS MARCELO DANTE DNI: 08711426 ORCID 0000000343655990	Firmado digitalmente por: MDGONZALESG el 14- 01-2022 21:11:57

Código documento Trilce: TRI - 0252689