



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un  
hospital de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Sulluchuco Lopez, Margot Soledad (orcid.org/0009-0001-3086-3881)

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE REPOSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi hermana, que con sus constantes consejos hacen que uno siga trazándose proyectos a futuro.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la oportunidad que me da con la vida para seguir adelante en este proyecto, a los docentes que, con sus enseñanzas y experiencias brindadas en el transcurso de este camino, nos supieron guiar para así poder llegar hasta el final de la Maestría.



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023", cuyo autor es SULLUCHUCO LOPEZ MARGOT SOLEDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 05- 01-2024 12:41:09

Código documento Trilce: TRI - 0716200





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SULLUCHUCO LOPEZ MARGOT SOLEDAD estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARGOT SOLEDAD SULLUCHUCO LOPEZ DNI: 80565602 ORCID: 0009-0001-3086-3881	Firmado electrónicamente por: MSULLUCHUCOL el 02-01-2024 15:32:36

Código documento Trilce: TRI - 0716221

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	vi

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Recuento y porcentajes de edad y sexo	14
<b>Tabla 2</b> Nivel de satisfacción laboral	15
<b>Tabla 3</b> Nivel de productividad	17
<b>Tabla 4</b> Nivel de las dimensiones de productividad	18
<b>Tabla 5</b> Relación entre satisfacción laboral y productividad	19
<b>Tabla 6</b> Relación entre satisfacción laboral y dimensión eficiencia	20
<b>Tabla 7</b> Relación entre satisfacción laboral y dimensión eficacia	21
<b>Tabla 8</b> Relación entre satisfacción laboral y dimensión efectividad	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Nivel de satisfacción laboral según dimensiones	16

## RESUMEN

La satisfacción laboral es una respuesta a la experiencia de los individuos dentro del entorno, es una reacción emocional al trabajo y resulta interesante y desafiante mentalmente, del reconocimiento positivo del desempeño, de sentimientos de realización personal y del apoyo recibido de los demás. Es así como, el propósito fue determinar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023. Como metodología se estableció la de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, y corte transversal. La muestra fueron 86 profesionales de la salud de un hospital de Lima con ciertos criterios de inclusión y exclusión, se les aplicó dos cuestionarios denominados Escala CL-SPC y productividad laboral. Dentro de los resultados se obtuvo que un 60.5 % manifestó una satisfacción laboral media; y un 87.2 % una alta productividad laboral; con respecto al análisis inferencial, el  $r$ -Spearman fue de 0.167 ( $p > 0.05$ ). En conclusión, no existe asociación directa significativa entre la satisfacción y productividad laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023.

**Palabras clave:** Productividad laboral, satisfacción laboral, personal de salud, hospital.

## ABSTRACT

Job satisfaction is a response to the experience of individuals within the environment, it is an emotional reaction to work and is interesting and mentally challenging, from positive recognition of performance, feelings of personal fulfillment and support received from others. Thus, the objective was to evaluate the association connecting job satisfaction and productivity of health personnel at a Hospital in Lima, 2023. The applied methodology was developed, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational level, and cross-section. The sample was 86 health professionals from a hospital in Lima with some inclusion and exclusion criteria. The questionnaires called CL-SPC Scale and work productivity were applied to them. The results, it was obtained that 60.5% expressed average job satisfaction; and 87.2% high labor productivity; Regarding the inferential analysis, the r-Spearman was 0.167 ( $p>0.05$ ). In conclusion, there isn't significant direct association connecting job satisfaction and work productivity of health personnel at a hospital in Lima, 2023.

**Keywords:** Job satisfaction, work productivity, health personnel, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se ha establecido como un punto fundamental de la investigación y la práctica en el comportamiento organizacional (Santana & Pérez-Rico, 2023). En las instituciones constantemente se evalúan ciertos indicadores que miden la productividad de los trabajadores en términos de costos; sin embargo, en la mayoría no se toma en cuenta el desarrollo personal, experiencias en el mercado laboral, salud física y mental, costos sociales y otras actitudes (Mertala *et al.* 2022). Asimismo, no se toma en cuenta el sentir de los trabajadores porque involucran sentimientos positivos y negativos de la persona hacia su trabajo (Inayat & Jahanzeb, 2021).

Internacionalmente, un gran porcentaje los empleados sienten que están trabajando mucho más duro que otros y recibiendo menos salario, indicador de la satisfacción laboral, el cual no va acorde con lo realizado o es incumplido por el empleador (Chizoba, 2021), generando un sentimiento negativo hacia el trabajo, el jefe y los compañeros de trabajo (Muwanguzi, 2022). Además, el 85% de las personas se encuentran descontentas con su vida profesional. Consecuentemente, en instituciones de gran magnitud no se visualiza correctamente la satisfacción laboral como si se hace en pequeñas empresas con menos de 50 trabajadores permitiendo la escucha y las necesidades de los empleados; algo que normalmente no se ve en hospitales con distintas áreas y jefes (Erhel, 2021; Mere *et al.* 2023).

A nivel de Latinoamérica, la satisfacción laboral decayó rotundamente en pandemia evidenciando una contracción del PBI regional del 7,1% (International labor organization, 2021); es así que en países como Venezuela, Bolivia, Argentina se ha demostrado una inestabilidad laboral, generando mala retribución económica sumada a la inflación que ocasiona en los trabajadores inquietud por no perder poder adquisitivo (CEPAL, 2020). Por otro lado, en el sector salud, se ha observado el incremento del capital humano el cual no se aprovecha adecuadamente y, en consecuencia, genera un problema de sobre calificación (Sánchez-Sellero *et al.* 2018), ya que los conocimientos y habilidades de los empleados son activos intangibles (Karaferis *et al.* 2022).

En el entorno nacional, se caracteriza por desigualdades sociales y económicas (Ramirez-Lozano *et al.* 2023), y en el 2020, debido al COVID-19, los

centros de salud, hospitales, clínicas colapsaron por falta de espacio y personal disponible; muchos de ellos, no presentaban un régimen laboral con sus respectivos beneficios laborales; ocasionando incertidumbre, sumándose el temor de contagio (Aliaga, 2021). Por otro lado, la postura gerencial fue evasiva en la mayoría de los casos, llegando al punto que el personal de salud tenía que asumir ciertos gastos generando un alto grado de estrés (Tavares *et al.* 2021). La calidad de servicio se vio afectada limitándose el desarrollo de tareas y desgastándose el nexo con los altos mandos y afectando el rendimiento del personal de salud (Ccosi, 2021).

Por todo lo indicado, se propuso la pregunta de investigación general: ¿Qué conexión existe entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023?; y como preguntas específicas: ¿Qué conexión existe entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficiencia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023?; ¿Qué conexión existe entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023?; ¿Qué conexión existe entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión efectividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023?.

Como justificación teórica, es importante conocer y evaluar el bienestar y felicidad laboral porque busca mejorar las actitudes del personal hacia la institución donde laboran, revistiendo gran importancia en el contexto donde se encuentre y fortaleciendo la calidad en los procesos del cuidado; además, el hecho de percibir retribuciones adecuadas genera una actitud óptima y alta productividad siendo lo más beneficiados los pacientes.

Como justificación práctica, se ha contribuido a la gerencia de los hospitales y al personal de salud, qué tanto influye la felicidad laboral sobre la productividad del personal de salud, para poder garantizar y mantener la mejora continua debido a que los pacientes necesitan una óptima atención y para ello, el personal de salud debe encontrarse en óptimas condiciones tanto física, emocional y psicológica. Además, ha permitido establecer estrategias basándose en los resultados obtenidos, generando una repercusión positiva en el personal de salud en base al desarrollo de tareas, personal, interacción social, beneficios laborales, remuneraciones, entre otros.

Como justificación social, la satisfacción de los profesionales como técnicos de salud es un factor fundamental en el funcionamiento de las organizaciones estatales y privadas debido a que permite mantener un entorno que anime a las personas a trabajar y se controle los efectos de la actitud del personal de salud hacia su trabajo para evitar la infiltración de otras actitudes hacia la propia familia, los demás y uno mismo. Por otro lado, el manejo de situaciones estresantes y mantener una actitud positiva en los trabajadores de salud contribuye a mantener una buena salud mental y felicidad en todo el ambiente interno y externo generando empatía en la sociedad.

Se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023. Y los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficiencia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023; analizar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023; detectar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión efectividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

Con respecto a la hipótesis general se enunció la siguiente: Existe conexión significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023. Y como hipótesis específicas se establecieron las siguientes: Existe conexión significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficiencia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023; existe conexión significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023; existe conexión significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión efectividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, existen estudios científicos que evidencian la situación problemática asociada a la productividad y satisfacción laboral en el personal sanitario. Por ello, Pimentel (2019) planteó el propósito de inferir la repercusión de la satisfacción en el empleo sobre la productividad del profesional sanitario en un Hospital de Huancayo; cuya metodología utilizada fue un muestreo aleatorio estratificado con diferentes profesionales de la salud. Los resultados indicaron un 44,6% de nivel medio de satisfacción según los profesionales de salud. Por ello, se concluye un nexo significativo alto entre la productividad y la felicidad en el personal de salud.

Sánchez (2019) tuvo el objetivo de establecer el nexo entre la satisfacción laboral y el rendimiento del personal médico en Cajamarca. La metodología fue descriptiva correlacional, donde se aplicaron encuestas. Los resultados fueron que el 65.2% tuvieron una satisfacción media, no existe un nexo significativo entre laborar en un empleo libre de riesgos físicos con productividad. En conclusión, a mayor satisfacción laboral mejor productividad.

Holguin & Contreras (2020) tuvieron como propósito determinar el grado de satisfacción en el trabajo en Nefrología de un hospital. La metodología fue analítica, trabajaron con un tamaño de muestra del 52.64 % abarcando médicos, enfermeros, técnicos en enfermería, entre otros. Los resultados indicaron que el 86.7 % de los asalariados tuvieron un media-alto de satisfacción laboral. En conclusión, el 28 % evidenció un alto nivel de satisfacción laboral, incluyendo que los médicos fueron los más satisfechos; a un tiempo menor de servicio, mayor satisfacción laboral.

Acuña (2021) tuvo el propósito de esclarecer el nexo entre satisfacción laboral y la productividad en personal sanitario de la Microred Ocros Ancash, 2021. La metodología tuvo un diseño transaccional, trabajaron con 52 trabajadores personal de salud. Los resultados indicaron que el 79% tuvo un alto grado de satisfacción laboral, y el 83% una alta productividad; con respecto a la correlación, se obtuvo un  $r=0.621$  estableciendo un nexo entre satisfacción producción laboral. En conclusión, existe una asociación moderada entre ambas variables.

Tantaruna (2021) tuvo como propósito evaluar el nexo entre la satisfacción laboral y eficiencia en personal sanitario de la Villa Mongrut. La metodología fue descriptiva, correlacional, se escogió la muestra de forma censal, obteniendo una

muestra de 100 trabajadores. Los resultados fueron un Rho Spearman de 0.224, obteniendo un nexo positivo entre variables. En conclusión, la satisfacción del personal afecta la productividad en el hospital.

Asto (2021) estableció el propósito de esclarecer el nexo entre la satisfacción laboral y el rendimiento de enfermeros de un policlínico en Huancayo. La metodología fue no experimental, transeccional, y descriptiva; se aplicó a 42 trabajadores de salud los cuestionarios de satisfacción y productividad. Los resultados indicaron un r-Pearson de 0.546; concluyendo, una asociación directa entre ambas variables.

Internacionalmente, se encontraron investigaciones como el de Halawani et al., (2021) quienes tuvieron la intención de estudiar la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud que afecta su productividad y la calidad del trabajo. La metodología fue de corte transversal basado en Arabia Saudita de los servicios de salud. Los resultados indicaron que el manejo del estrés y la satisfacción del paciente impactaron significativamente en la satisfacción laboral, el personal sanitario tuvo una satisfacción neutra (38,1%) en sus labores. En conclusión, la satisfacción laboral y la disposición de atención brindada están fuertemente asociadas entre sí en Arabia Saudita.

Lira (2022) tuvo la finalidad de estimar la categoría de complacencia y desempeño laboral de enfermeros en los planes de salud en Venezuela; cuya metodología estableció una encuesta con escala de Likert de tipo descriptivo cuantitativo. Los resultados indicaron un 75% de enfermeros estuvieron motivados y que tuvieron una buena relación con el líder, es vital para lograr la felicidad en el trabajo, y el performance laboral.

Aguilar *et al.*, (2022) tuvieron la meta de analizar el rango de satisfacción laboral de los enfermeros en México. La metodología consistió en un estudio transversal, explicativo y observacional con la aplicación del cuestionario Font-Roja para evaluar el grado de satisfacción. Los resultados indicaron que el 32 % estaba inconforme con el salario percibido y hubo inconformidad por no reconocer su trabajo; concluyendo, que la falta de empatía por parte de la gerencia provoca descontento en los profesionales reflejándose en el rendimiento y la calidad de servicios brindados.

Wahyuhadi et al., (2023) establecieron examinar la asociación entre remuneración, satisfacción laboral y desarrollo de los empleados durante 2019-2021. La metodología fue correlacional, descriptiva, se trabajaron con 716 empleados de salud de un Hospital Académico General a quienes se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados indicaron un nexo positivo significativo débil entre la variable remuneración y la satisfacción basada en el salario; una asociación positiva significativa entre remuneración y desempeño. En conclusión, la satisfacción de los empleados con el logro del desempeño tiene un efecto positivo y relación significativa.

Finalmente, Baltazar-Gómez et al., (2023) establecieron el objetivo de establecer el nexo entre la cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo con el rendimiento del personal sanitario. La metodología fue asociativa y analítica, encuestaron a 125 trabajadores de salud, y se analizó el R de Pearson. Los resultados indicaron una satisfacción laboral media del 96% y un alto desempeño laboral; con respecto a la satisfacción y desempeño laboral, hubo nexo ( $p < 0.05$ ). En conclusión, hubo correlación significativa entre las variables, indicando que la atención dada es influenciada por la satisfacción y el desempeño laboral.

La satisfacción laboral se precisa producto de la experiencia de los individuos dentro del entorno. En otras palabras, es una reacción emocional al trabajo y resulta de un trabajo interesante y desafiante mentalmente, del reconocimiento positivo del desempeño, de sentimientos de realización personal y del apoyo recibido de los demás (Ovais *et al.*, 2022; Diaz *et al.*, 2023). Por otro lado, se propone un ambiente de trabajo saludable que se correlaciona significativamente con la satisfacción laboral, así como con otros resultados positivos de los empleados, incluidos el compromiso, la productividad y el compromiso organizacional (Donley, 2021; Isuiza *et al.*, 2023).

Las dimensiones de la satisfacción laboral involucran a las condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas, y relación con la autoridad (Zhenjing *et al.*, 2022). En primer lugar, las condiciones físicas y materiales se refieren al espacio o estaciones de trabajo donde el personal asiste a cumplir con sus obligaciones laborales; además, indica la disposición de los espacios de trabajo en condiciones competentes y se aclimate cómo funciona el espacio de trabajo. Los

dispositivos utilizados en el entorno de trabajo también se toman en cuenta aquí los cuales deben ser eficaces, seguros y óptimos para impulsar la productividad (Abdulhamid & Majid, 2020).

Los beneficios laborales se definen como formas de compensación indirecta o no salarial, conceptualizaciones que resultan principalmente útiles a efectos contables y fiscales, se ofrecen a los empleados porque promueven la satisfacción laboral y aumentan el compromiso organizacional (Adamopoulos, 2022). Muchos gerentes consideran que la motivación clave para sus empleados es el salario, las bonificaciones o los aumentos. Esto sugiere que los sistemas de salud deberían proporcionar un salario adecuado y un esquema de beneficios complementarios para satisfacer a sus trabajadores y mantener su lealtad (Merga & Fufa, 2019).

Las políticas administrativas son factores clave en la determinación de resultados favorables para los empleados dentro de la institución (Zardasht *et al.*, 2020). Las estrategias de motivación, formación, comunicación, recompensa y empoderamiento son algunas de las principales políticas del área de recursos humanos, estos puntos deben ser siempre promovidos en la organización (Demir, 2019).

Las relaciones sociales a través de la teoría de la autodeterminación indica que la relación y la necesidad de pertenecer, media la relación entre variables independientes en forma de contexto laboral y diferencias individuales, variables dependientes, conductas laborales (desempeño, calidad y cantidad), salud y bienestar de los empleados; esta relación es significativa, donde el cumplimiento de estas necesidades conduce a resultados positivos relacionados con el trabajo y al bienestar de los empleados (Sotnikova, 2022). Las relaciones laborales importan en el lugar de trabajo, estos afectan el sentimiento, energía y desempeño laboral de la persona; y el nivel de estado de ánimo determinará el nivel de desempeño (Damianus, 2023).

El desarrollo personal mejora la autoconciencia, refina sus habilidades y amplía su potencial para lograr un mayor bienestar laboral y productividad. El desarrollo profesional es clave para definir el discernimiento, las habilidades y aptitudes adquiridas por los empleados para desempeñarse eficazmente en su profesión y para lograr el objetivo de la organización (Jabak, 2023; Isuiza *et al.*, 2023).

El desarrollo de tareas se define como la calidad y cantidad de trabajo requerido por las actividades básicas incluidas en las descripciones del trabajo de los empleados (Çalışkan & Köroğlu, 2022). La importancia de esta dimensión es que permite lograr resultados tanto individuales como organizacionales netamente establecidas dentro de la organización (Hultin *et al.*, 2019). En el caso de la relación con la autoridad establece una correspondencia satisfactoria entre los empleados y la gerencia de las organizaciones (Quan *et al.*, 2023).

Por otro lado, la productividad es la efectividad del esfuerzo productivo medida en bienes, productos, servicios por unidad de insumo que puede ser mano de obra, materiales, equipos, etc. Además, también puede ser la relación entre producción e insumos, entre resultados y sacrificios (Afolabi *et al.*, 2019). Una alta productividad puede aumentar el nivel de ingresos de la institución y el bienestar general de los trabajadores (Tentama *et al.*, 2019; Bustamante *et al.*, 2023).

La productividad presenta las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad (Quintero *et al.*, 2018). La eficiencia se define como hacer el trabajo correcto, es decir, lograr el objetivo correcto y lograr un buen resultado para la organización con la menor cantidad de recursos (Ahmed, 2023). Apunta a la forma como se realiza el cumplimiento de los objetivos, analizando los recursos para su posible optimización (Quintero *et al.*, 2018).

La eficacia es conseguir las metas establecidas por la empresa (Ahmed, 2023). Además, se denomina autoeficacia que son creencias sobre sus propias capacidades, refiriéndose a la convicción del individuo capaz de llevar a cabo una tarea (Ale & Baca, 2019). La efectividad es la aptitud de lograr el objetivo que se espera en un tiempo limitado y con el uso disminuido de recursos posibles (Ahmed, 2023).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La pesquisa fue de tipo aplicada, este tipo de estudio estuvo diseñado para resolver cuestiones prácticas de la actualidad, la cual tuvo como objetivo mejorar la condición humana (Pawar, 2020). Se soporta de la investigación tipo elemental o pura, debido a que esta se basa en los descubrimientos, hallazgos. Se puede sugerir aquí un alcance predictivo.

Presentó enfoque cuantitativo porque se centró en datos numéricos y estadísticas (May-os, 2023). Los fenómenos se pudieron medir, se les asignó un número, tuvieron la capacidad para cuantificar y sopesar su objetividad y razonamiento lógico (Sánchez, 2019). En el estudio se establecieron puntajes de acuerdo con la escala de respuesta, los cuales fueron distribuidos en rangos numéricos.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño fue de tipo no experimental ya que no involucró el artificio o control de la variable independiente, realizó observaciones tal y como ocurre y describió lo encontrado (Starbuck, 2023). No existió incitación o circunstancias experimentales a las que aplicaron las variables de estudio, se pueden utilizar estudios transversales o longitudinales (Arias & Covani, 2021).

El nivel fue correlacional simple ya que comparó estadísticamente la asociación entre dos variables para ver la influencia entre ellas, si se afecta directa o inversamente (Miksza *et al.*, 2023), y descriptivo porque detallaron el estado actual o pasado del objeto de estudio, logros, actitudes, comportamientos u otras características de un grupo de sujetos (Sharma *et al.* 2023).

El corte fue transversal, por motivos que se analizaron la información de una población en un momento único en el tiempo (Wang & Cheng, 2020). Se captó tal cual una radiografía que involucró posteriormente una descripción del estudio, no se realizó seguimiento a través del tiempo; fue utilizado en niveles descriptivos, correlacionales (Arias & Covani, 2021).

### 3.2 Variables y operacionalización

La pesquisa trabajó con dos variables satisfacción laboral y productividad. El cuadro de operacionalización de variables se visualiza en el anexo 1.

#### **Variable 1:** Satisfacción laboral

**Definición Conceptual:** Se define como la sensación de logro y éxito de un empleado, la persona realiza bien el trabajo que le gusta y es recompensado por sus esfuerzos; está relacionado con el bienestar personal y la productividad laboral (Szymon *et al.*, 2020).

**Definición Operacional:** Se refiere a la cuantificación de la satisfacción en el empleo a través de un cuestionario denominado Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) que fue aplicado al personal de salud de un Hospital Nacional, 2023.

**Dimensiones:** Son condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo de tareas, desarrollo personal y relación con la autoridad.

**Indicadores:** Distribución física del área de trabajo, Salario adecuado y justo, sensación positiva en relación a la institución, solidaridad, cooperación, desarrollo personal, tareas laborales interesantes, jefatura adecuada.

**Escala de medición:** Es de tipo ordinal.

#### **Variable 2:** Productividad

**Definición conceptual:** Es la efectividad del esfuerzo productivo medida en bienes, productos, servicios por unidad de insumo que puede ser mano de obra, materiales, equipos, etc. Además, también puede ser la relación entre producción e insumos, entre resultados y sacrificios (Afolabi *et al.*, 2019; Mora *et al.*, 2022).

**Definición operacional:** Se refiere a la cuantificación de la productividad a través de preguntas que fue aplicado al personal de salud de un Hospital Nacional, 2023.

**Dimensiones:** Son eficiencia, eficacia y efectividad

**Indicadores:** recursos, control, tiempo de trabajo, metas, resultados, rendimiento.

**Escala de medición:** Es de tipo ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

La población es el conglomerado de partes que involucra el estudio, que cumplen un criterio específico, accesible, y limitado (Bhardwaj, 2019). En el estudio se tomó como población a 203 personal de salud de un Hospital Nacional, en el año 2023, los cuales han cumplido con los criterios de elegibilidad.

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal de salud profesional de un Hospital Nacional.
- Personal de salud que tenga un contrato de trabajo mínimo de 6 meses.
- Personal de salud que haya firmado el consentimiento firmado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personal técnico y administrativo de un Hospital Nacional.
- Personal con un tiempo de servicio menor a 3 meses.

#### **3.3.2 Muestra**

Representa la selección de algunos elementos de una población con las mismas peculiaridades generales, a las cuales se aplicaron los instrumentos de medición (Bhardwaj, 2019). Fue representada por 86 profesionales de salud de un Hospital Nacional, determinada por una ecuación estadística para poblaciones finitas. (Ver anexo 4).

#### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo consiste en el método que se aplica para recolectar una muestra característica de la población investigada (Rahman *et al.* 2022). Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia que consiste cuando se invita a cada individuo de la población a participar en un estudio que están disponibles en una ubicación (Stratton, 2021).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Constituido por un personal de salud de un Hospital Nacional.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica usada fue la encuesta que se define como la compilación de información a partir de individuos a través de unas preguntas formuladas acorde al tema de investigación (Feria *et al.*, 2020). El instrumento de compilación fue el cuestionario que abarca un grupo de preguntas, para aplicarlas dentro de una encuesta (Feria *et al.*, 2020). Para la obtención de los resultados se aplicaron dos cuestionarios uno de satisfacción laboral constituido por 35 preguntas denominado Escala CL-SPC utilizado en la investigación de Acosta *et al.*, (2018); y el otro de productividad con 14 preguntas del autor Asto (2021); ambos cuestionarios presentaron escala de Likert.

Los cuestionarios han sido validados en los siguientes estudios: “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un Hospital Essalud, Lima. agosto - octubre 2017” de las investigadoras Acosta *et al.*, (2018) con una validez de 0.05 y una confiabilidad del 95 % de 0.79; y “Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo” de la investigadora Asto (2021) con una validez del 93.68 % y una confiabilidad del 95 % de 0.902 (Ver anexo 2). Por otro lado, para confirmar la confiabilidad de los cuestionarios en la muestra se realizó un ensayo previo a 25 profesionales de la salud del Hospital Nacional, evaluando el alfa de Cronbach utilizando una confiabilidad del 95 % (Ver anexo 3).

### **3.5 Procedimientos**

En la parte preliminar del estudio, se envió una carta dirigida al director del Hospital Nacional solicitando el permiso correspondiente donde se detallaron el propósito del estudio, con los cuestionarios que se aplicaron al personal de salud seleccionado; y el consentimiento informado que firmaron los profesionales. Cuando se obtuvo la autorización, se procedió a organizar el día y horario para la ejecución de la investigación.

Seguidamente, en la fecha establecida se detalló a todos los profesionales que acataron los criterios de selección, en qué consiste el estudio y los cuestionarios que respondieron de satisfacción laboral y productividad; en caso

alguno, tuviera alguna consulta o duda se procedió a esclarecerlas. Luego, a todos los profesionales que aceptaron cooperar se les dio el Consentimiento Informado (anexo 4) y se les indicó que sus resultados sólo serán utilizados con fines de investigación. Posteriormente, se les entregó los cuestionarios y se les indicó que tienen un tiempo de resolución de la encuesta de 20 min. Finalmente, se condujo a recoger los cuestionarios y su posterior revisión.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Las respuestas de los cuestionarios fueron cifradas y ordenadas en un cuadro de Microsoft Excel. Después, los puntajes obtenidos fueron traspasados en el software estadístico SPSS 25 donde se analizó la estadística descriptiva para obtener tablas y gráficos donde se visualizaron porcentajes y frecuencias. Por otro lado, se analizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para un N=86, verificando que los números no siguieron una distribución normal (anexo 5). Es así como, después de ello, se decidió utilizar la prueba de asociación Rho-Spearman (prueba no paramétrica).

### **3.7 Aspectos éticos**

Se cumplieron los principios del código de ética de la Universidad César Vallejo. Se adjuntaron la Carta de autorización del Hospital Nacional, y el consentimiento informado de los participantes (Ver anexos 6, 4). La Declaración de Helsinki fue tomada en cuenta, que establece principalmente el respeto por la autonomía del individuo y su comunidad (Goodyear *et al.*, 2007). Los principios bioéticos son el principio de beneficencia el cual se orienta en buscar el bien y prevenir, reducir riesgos a las personas. En la investigación, se les informó a los participantes sobre los beneficios que aporta el estudio y lo que obtendrán producto de los resultados (López *et al.*, 2020).

El principio de no maleficencia se entiende como la obligación de dañar a otros. En la investigación, se le informó a cada uno de los participantes que su implicación no genera un riesgo para su salud, asegurando el cuidado durante todo el proceso (Piscoya-Arbañil, 2018). Por otro lado, el principio de autonomía establece la libertad de elección, capacidad del individuo de decidir por sí mismo. En la investigación, se concretó con adquirir el consentimiento informado de los participantes explicado en el anexo 5, que se consideró como un documento formal que respalda su participación (Hernández & Ávila, 2020).

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Recuento y porcentajes de edad y sexo del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

		f	Porcentaje
Sexo	Femenino	65	75,6
	Masculino	21	24,4
	Total	86	100,0
Edad	26 a 40 años	43	50,0
	41 a 50 años	40	46,5
	51 a > años	3	3,5
	Total	86	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

La Tabla 1, exhibe que la mayoría del personal encuestado de un hospital de Lima, 2023 fueron mujeres con 75.6 % (65), esto se refleja en todas las áreas del hospital. El género masculino representó un 24.4 %. Por otro lado, la edad de los trabajadores que abarcó la mitad (50 %) del personal de salud fue entre 26 a 40 años (43); seguidamente, en el rango de 41 a 50 años (46.5 %) fueron 40; y en su minoría se encontraron los que sobrepasaron los 51 años con 3.5 % (3) reflejando una edad elevada.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

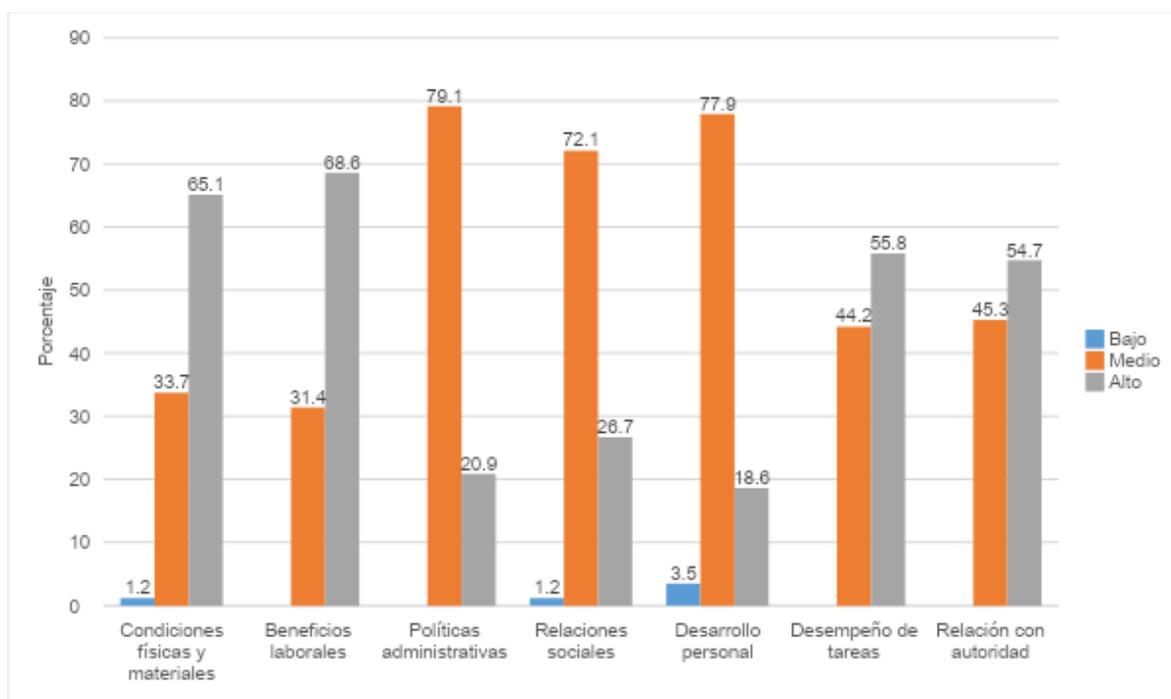
	f	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	52	60,5
Alto	34	39,5
Total	86	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

La Tabla 2, indica que el 60.5 % del personal sanitario presenta una satisfacción laboral media (52); luego, un 39.5 % que se siente confortable, es decir, indicaron un nivel alto (34) de satisfacción laboral en un hospital de Lima, 2023. Ninguno de los encuestado manifestó una baja satisfacción laboral (0%).

**Figura 1**

*Nivel de satisfacción laboral según dimensiones del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*



*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

La Figura 1, muestra que en la dimensión condiciones físicas y materiales arrojó un bajo nivel 1.2 %, un nivel medio con 33.7 % y alto de 65,1%. Asimismo, en los beneficios laboral predominó una alta satisfacción 68,6% (59). Además, política administrativa hubo en su mayoría una media satisfacción del 79,1% (68). Por otro lado, las relaciones sociales el 72.1 % tuvo una relación media con sus compañeros; en caso del desarrollo personal fue medianamente (77.9 %); en el caso de desempeño de tareas registraron una alta satisfacción con el 55,8 % (48); finalmente, la autoridad, la mayoría tuvo una buena relación con el 54,7 % (47).

**Tabla 3**

*Nivel de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

---

	f	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	11	12,8
Alto	75	87,2
Total	86	100,0

---

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

La Tabla 3, revela que el 87.2 % del personal de salud manifestó una alta productividad (75); seguido del 12.8 % que se siente medianamente productivo, es decir, indicaron un nivel medio (11) de productividad en un hospital de Lima, 2023. Ninguno de los encuestados manifestó una baja productividad laboral.

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Medio	24	27,9	11	12,8	42	48,8
Alto	62	72,1	75	87,2	44	51,2
Total	86	100	86	100	86	100

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

La Tabla 4, manifiesta que los encuestados tuvieron una alta eficiencia laboral con el 72.1 % (62), seguido de una eficiencia media reflejando el 27.9 % (24); con respecto a la eficacia de la productividad se manifestaron dos niveles, el mayoritario alta eficacia laboral 87.2 % (75), seguido de una eficacia media con 12.8 % (11). Asimismo, con respecto a la efectividad, el 51.2 % (44) manifestaron ser altamente efectivos con su trabajo; seguido de otro grupo con el 48.8 % (42) que indicaron una efectividad media por parte del personal sanitario. Ninguno de los encuestado manifestó una baja eficiencia, eficacia y efectividad con su trabajo.

## Análisis inferencial

### Contrastación de Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fuese  $< 0.05$ , se rechaza  $H_0$

Si el p-valor fuese  $> 0.05$ , se acepta  $H_0$

### Tabla 5

*Relación entre satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

		Productividad
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Spearman	,167
	Sig. (bilateral)	,124
	N	86

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

La Tabla 5, arrojó que la estimación de la conexión entre las satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023, no fue significativa ( $p=0.124$ ,  $p>0.05$ ); por lo que, no existe correlación según Rho-Spearman (0.167) entre ambas variables, aceptando la  $H_0$ .

### Contrastación de Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficiencia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficiencia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fuese < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>

Si el p-valor fuese > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>

### Tabla 6

*Relación entre satisfacción laboral y dimensión eficiencia de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

		Eficiencia
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Spearman	,238**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	86

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

En la Tabla 6, arrojó que la evaluación de la conexión entre la satisfacción laboral y dimensión eficiencia de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023, fue significativo ( $p < 0.05$ ); por lo que, se rechazó la H<sub>0</sub>, aseverando un nexo directo débil de 0.238 según Rho-Spearman.

## Contrastación de Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fuese < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>

Si el p-valor fuese > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>

### Tabla 7

*Relación entre satisfacción laboral y dimensión eficacia de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

		Eficacia
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Spearman	,025
	Sig. (bilateral)	,82
	N	86

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

En la Tabla 7, arrojó que la evaluación de la conexión entre satisfacción laboral y dimensión eficacia de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023, no fue significativo ( $p=0.82$ ,  $p>0.05$ ); por lo que, no existe correlación según Rho-Spearman (0.025) entre ambas la variable y dimensión eficacia, aceptando la H<sub>0</sub>.

### Contrastación de Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión efectividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión efectividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

Regla de decisión:

Si el p-valor fuese < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>

Si el p-valor fuese > 0.05, se acepta H<sub>0</sub>

### Tabla 8

*Relación entre satisfacción laboral y dimensión efectividad de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*

		Efectividad
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Spearman	,219
	Sig. (bilateral)	,043
	N	86

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

En la Tabla 8, arrojó que la evaluación de la conexión entre satisfacción laboral y dimensión efectividad de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023 fue significativo  $p < 0.05$ ; por lo que, se rechazó la H<sub>0</sub>, aseverando un nexo directo débil de 0.219, según Rho-Spearman.

## V. DISCUSIÓN

Según el análisis demográfico, la mayoría del personal de salud fueron del género femenino (75.6%); esto concuerda con Holguin & Contreras (2020) quienes encontraron un 67.50% del personal sanitario fueron mujeres. Esta representación mayoritaria del género femenino dentro del personal de salud se debería a que desde épocas antiguas las mujeres siempre han estado al cuidado de las personas ejerciendo profesiones relacionadas a la enfermería, medicina, entre otros (Holguin & Contreras, 2020). Asimismo, coincide con Sánchez (2019) que reportó que el 64.5 % fueron mujeres, probablemente porque hoy en día se han posicionado en laboralmente y tienen los mismos derechos que los hombres. De la misma manera, Asto (2021) reportó que el 97.6 % fueron mujeres reconociéndose que este género se inclina mayoritariamente por las carreras de salud.

Por otro lado, el 50 % del personal de salud estuvo en un rango etario entre 26 a 40 años; esto se asemeja con el estudio de Holguin & Contreras (2020) quienes demostraron que el 60 % estuvo en un rango de edad entre 30-39 años, obteniendo una media de 38.8 años; esto sería debido a políticas institucionales de recursos humanos, donde se prefiere contratar a trabajadores relativamente jóvenes con un contrato CAS (Holguin & Contreras, 2020). De la misma manera, Sanchez (2019) indicó que el 43.9 % estuvo en un rango etario entre 31 a 40 años debido a que es la población económicamente activa. En el estudio, de Asto (2021) el 59.5 % estuvo en un rango de 31 a 40 años porque son activos laboral y constantemente están renovando sus contratos.

Con respecto al nivel de satisfacción laboral se obtuvieron dos niveles medio (60.5 %) y alto (39.5 %), esto concuerda con Pimentel (2019) que encontraron un 44.6 % de satisfacción media y el 23.1% alta satisfacción. Asimismo, Sánchez (2019) indicó una satisfacción laboral en su estudio del 65.2%, esto se debería a que las condiciones laborales y sociales del hospital no se asocian con un ambiente laboral libre de riesgos físicos; el tener condicionantes motivacionales y el desarrollo personal, generan una complacencia en el ámbito laboral. Concordantemente, Holguin & Contreras (2020) demostraron que los médicos y enfermeras manifestaron una satisfacción alta con el 83.3 % y 38.5 %; sin embargo, los técnicos de enfermería no manifestaron una satisfacción alta. Estos resultados

se deberían a los salarios y beneficios diferenciados que existen en las diferentes ramas de salud (Holguin & Contreras, 2020).

En el caso de Acuña (2021), el 79 % del personal sanitario reveló una alta satisfacción laboral y un 21 % un nivel medio, esto difiere un poco con nuestro resultado debido a que en el estudio se obtuvo sólo un 39.5 % de satisfacción alta. Esto se debería a que en el hospital estudiado por Acuña las remuneraciones son cumplidas y tienen una buena relación con los jefes. El estudio de Tantaruna (2021) reporta un 70 % de satisfacción laboral media el cual coincide con nuestro resultado; ellos indican que en dicho hospital de EsSalud manifiestan ser muy exigente los jefes, requieren muchas horas extras y cambios de turno por lo que el personal se siente aturdido en algunas ocasiones. Por otro lado, Asto (2021) ha demostrado que el 40.5 % del personal sanitario se sienten frecuentemente parte del equipo, sintiéndose valorados.

No obstante, Halawani et al., (2021) difiere de nuestro estudio debido a que ellos encontraron un 52.7 % de baja satisfacción; asimismo, encontraron una satisfacción diferenciada por género, donde las mujeres manifestaron 79.8 % de baja satisfacción. Esto se debería a que las variables demográficas tuvieron un impacto significativo en la satisfacción laboral. Sin embargo, Lira (2022) demostró que el 75% son impulsados para alcanzar una satisfacción laboral como un reconocimiento, ascensos, entre otros, aunque los enfermeros indicaron que el salario no es adecuado. Esto último concuerda con Aguilar et al., (2022) indicando que hay una insatisfacción laboral con respecto al salario donde el 60% manifiesta que percibe un sueldo bajo en relación con la labor realizada.

El nivel de productividad obtenido fue alto con un 87.2 % y medio con sólo un 12.8 %. Esto coincide con Acuña (2021) quién reveló que el personal tuvo un 83 % de alta productividad; esto se refiere a que en dichas instituciones la cantidad de horas empleadas en una actividad fueran óptimas. Asimismo, Lira (2022) indicó un desempeño laboral del 87 % bueno. Sin embargo, esto difiere en cierto modo con Pimentel (2019) indicando una productividad media del 47.7 % y tan sólo una productividad alta del 18.5 %. Asimismo, Tantaruna (2021) encontró una productividad media del 75 % el cual varía la productividad dependiendo de las condiciones laborales de cada institución. Por otro lado, Asto (2021), indicó que el

personal de salud tuvo un nivel medio alto, aduciendo que los trabajadores optimizan los materiales y equipos contribuyendo a reducir costos y la eficiencia.

En cuanto a las dimensiones de la productividad laboral, se encontró que la eficiencia del personal fue del 27.9 % media y alta con un 72.1%. Esto concuerda con Pimentel (2019) donde se reveló que el 66.2 % tuvo también una eficiencia alta; esto se debería a que la forma como se han asignado los recursos humanos es apropiada y que el personal es productivo en el tiempo laboral, el personal rinde a las estrategias establecidas por la institución provocando también la satisfacción de los pacientes. Asimismo, coincide con Acuña (2021) que el 55% tuvo una alta eficiencia, por lo que estos resultados se sostienen porque la mayoría del personal perciben adecuadamente la satisfacción laboral con eficiencia. Caso contrario, Tantaruna (2021) reportó que un 63% manifestó eficiencia media y solamente un 26 %, eficiencia alta; esto se debería a que muchas veces cuando el control logístico no es bueno la eficiencia es regular o baja; por ello, el personal siempre debe estar capacitado para un adecuado manejo de recursos y tiempo (Tantaruna, 2021).

Con respecto a la dimensión eficacia, se encontró que el 87.2% del personal manifestó una eficacia alta y el 12.8 % fue media. Esto difiere de Pimentel (2019) quien encontró que el 49.2% tuvo una baja eficacia y sólo el 15.4% alta. Por otro lado, el estudio de Acuña (2021) concuerda con el nuestro donde revelaron que el 62% tuvo una eficacia alta y el 17% medio. Estos resultados hacen alusión refiriéndose a que cuando hay una buena eficacia de los trabajadores mejor funcionan los servicios por ende hay una mejor atención. De manera similar Tantaruna (2021) mostró que el 73 % del cuerpo médico es eficaz regularmente. Esto se debe a que en la institución los trabajadores son influenciados por la satisfacción laboral relacionado con eficacia, debido a que el objetivo es llegar a los resultados óptimos, y esto ocurre cuando los trabajadores se motivan a lograr una meta propuesta con un trabajo en equipo para aumentar el rendimiento.

Con respecto a la dimensión efectividad, se obtuvo que el 51.2 % tuvo una alta efectividad y el 48.8 % fue medianamente efectivo. Esto concuerda con Acuña (2021) que reveló que el 64% tuvo una alta efectividad y el 15% medianamente efectivo. Esto se debería a que el rendimiento, participación, o el cumplimiento de resultados son indicadores que miden la efectividad en una organización, y que la

satisfacción en el empleo está directamente conectada con la efectividad laboral. Por otro lado, Tantaruna (2021) medianamente concuerda con nuestro estudio, ya que ellos han reportado que el 67 % fue regularmente efectivo. Asimismo, Asto (2021) concuerda con Tantaruna indicando que el 57.1% casi siempre es efectivo. Esta variación de la efectividad laboral está acorde con el éxito logrado de los resultados establecidos en los hospitales o instituciones de salud (Asto, 2021).

Con respecto al objetivo general, se evidenció que no existe relación ( $Rho=0.167$ ,  $p>0.05$ ) entre la satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023. Esto se debería a que, a pesar de obtener una satisfacción media y una productividad alta, se deberían evaluar otras condiciones para profundizar si existe una relación. No obstante, el estudio de Acuña (2021) difiere con el nuestro debido a que encontró una alta relación entre ambas variables ( $Rho=0.621$ ). Asimismo, Pimentel (2019) encontró una asociación con un  $r=0.761$  demostrando que los trabajadores que están contentos con su trabajo y con las condiciones laborales son altamente productivos. Tantaruna (2021) también asevera que ocurre una conexión significativa entre satisfacción laboral y productividad ( $r$ -Pearson 0,145;  $p<0.05$ ) indicando que cualquier factor afecta en el desempeño de funciones. Asimismo, Asto (2021) reportó un nexo significativo directo con un  $r$ -Pearson de 0.546.

Con respecto al primer objetivo específico, se descubrió que existe conexión directa y débil ( $Rho=0.238$ ,  $p<0.05$ ) entre la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia de productividad del personal de salud de un hospital de Lima, 2023. Esto concuerda con Acuña (2021) que encontró un nexo positivo bajo entre la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia  $Rho= 0.315$  y  $sig.= 0.023$ , en el personal sanitario de la Microred Ocros en Ancash. Esto también concuerda con Asto (2021), que encontraron una asociación significativa media (0.482) entre satisfacción en el empleo y eficiencia, el cual significa un buen uso de los recursos que ayuda a mejorar la productividad e independencia laboral. Coincidentemente, Halawani et al., (2021) encontraron una asociación entre la satisfacción con el supervisor y la performance ( $Rho=0.130$ ).

Por otro lado, en relación con el segundo objetivo específico, se evidenció que no hay un nexo ( $Rho=0.025$ ;  $p>0.05$ ) entre la satisfacción laboral y la eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023. Esto difiere con Acuña (2021)

que mostraron una relación positiva moderada ( $Rho= 0,605$ ,  $p=0,000$ ), en el personal sanitario, ya que indican que la eficacia se asocia con el nivel de metas realizadas y los objetivos establecidos. Asimismo, Asto (2021) obtuvo un  $Rho=0.395$  indicando una asociación directa débil demostrando que el personal de salud da una atención de calidad y son eficaces.

En cuanto al tercer objetivo específico, se reveló una asociación directa y débil ( $Rho=0.219$ ,  $p<0.05$ ) entre la satisfacción en el empleo y la efectividad del personal sanitario de un Hospital de Lima, 2023. Esto coincide con el estudio de Acuña (2021) que demostró un nexo positivo moderado entre la satisfacción laboral y la efectividad ( $Rho=0,479$  y  $p= 0,000$ ), en el personal sanitario en Ancash, aduciendo que mientras mejor es la satisfacción laboral mayor es la efectividad en el trabajo. Asimismo, Asto (2021) manifestó una asociación positiva moderada ( $Rho=0.566$ ) indicando que a mayor satisfacción mayor efectividad del personal, esto ayuda a la gerencia tener libre albedrío, e implementación de estrategias para optimizar la conformidad del personal.

Dentro de las limitaciones del estudio, se observó que la muestra del estudio no fue tan grande, debido a los horarios que tiene el personal; por ello, al aplicar el cuestionario se realizó en distintos momentos para abarcar todas las áreas posibles. No obstante, se sugiere que al agrandar el tamaño muestral podría verificarse si el resultado coincide con el ya encontrado. Por otro lado, con respecto a la cantidad de autores internacionales fue limitado con relación al tema de estudio; por ello, este estudio servirá como base para otros países.

Otra limitación fue el acceso a los datos debido a que al inicio los participantes fueron un poco renuentes al contestar ciertas preguntas del cuestionario; además contaban con tiempo limitado dentro de su horario laboral. Esto limitó la cantidad de datos a analizar; sin embargo, se tomó lo necesario para esta investigación como datos demográficos y la resolución de las preguntas de cada cuestionario validado.

Por otro lado, se sugiere que se analice la satisfacción del empleo del personal de salud con respecto al tiempo de servicio y el tipo de contrato laboral que presentan y se extrapole en las distintas instituciones de salud que existe en el Perú. Asimismo, los cuestionarios utilizados podrían ser aplicados en otros

centros de salud de diferente magnitud de tamaño comprobando su robustez y confiabilidad en próximos diagnósticos organizacionales.

Además, la presente pesquisa da pie a nuevas líneas de investigación como Gestión en clima organizacional basado en el rendimiento y productividad del personal sanitario; Gestión organizacional del personal sanitario basado en la satisfacción laboral tomando en cuenta la carrera y la cantidad de horas laboradas; evaluación de la satisfacción y ausentismo relacionado con la productividad del personal sanitario postpandemia (Acuña, 2021; Tantaruna, 2021). Asimismo, la evaluación de la satisfacción y rotación relacionado a la productividad del personal sanitario (Pimentel, 2019). Todos estos aspectos permiten un enriquecimiento para mejorar aspectos organizacionales del sector salud.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** No hay una asociación ( $Rho=0.167$ ;  $p>0.05$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**Segunda:** Hay una asociación directa y débil ( $Rho=0.238$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficiencia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**Tercera:** No hay asociación ( $Rho=0.025$ ;  $p>0.05$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión eficacia del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

**Cuarta:** Hay asociación directa y débil ( $Rho=0.219$ ) entre la satisfacción laboral y la productividad dimensión efectividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se aconseja a los directores de cada unidad del hospital de Lima capacitaciones periódicas de coaching y evaluaciones continuas con el propósito de tener un seguimiento de la satisfacción laboral y verificar si afecta su rendimiento y productividad laboral en el personal sanitario.
- Se sugiere a la Alta Dirección del hospital de Lima, destinar mayor presupuesto a fin de incrementar la eficiencia del personal de salud con capacitaciones técnicas, evaluaciones periódicas de su trabajo según cada área; para así generar alto rendimiento y satisfacción laboral.
- Se sugiere a la Alta Dirección del hospital de Lima establecer flujos de procesos optimizados en todas las áreas para obtener una alta eficacia en todo el personal de salud generando alta satisfacción laboral.
- Se sugiere a la Alta Dirección del hospital de Lima evaluar periódicamente los manuales y reglamentos institucionales en todas las áreas para obtener una alta efectividad en todo el personal sanitario y genere una buena satisfacción laboral.
- Se sugiere a los futuros investigadores realizar pesquisas con diferentes poblaciones del sector salud para poder comparar los resultados, y establecer diferencias según las carreras, formas de trabajo, entre otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdulhamid, Nazik & Majid, Zenab. (2020). The Impact of Physical Work Environment on The Employee Job Satisfaction in Private Office Type: The Case of Erbil City. IEEE Access. CFP20Q88-ART. 10.1109/ISMSIT50672.2020.9254817.
- Acosta A. De la Cruz N. Huerta K. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un Hospital Essalud, Lima. Agosto - octubre 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. <https://acortar.link/H5Q7Ew>
- Adamopoulos, I. P. (2022). Job Satisfaction in Public Health Care Sector, Measures Scales and Theoretical Background. *European Journal of Environment and Public Health*, 6(2), em0116. <https://doi.org/10.21601/ejeph/12187>
- Afolabi, M. Olubukola, A. Olufunmilola A. (2019). Effect of Job Satisfaction on Workers Productivity (A Case of Access Bank Plc). *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 3 (VIII), 2454-6186. <https://acortar.link/8611uN>
- Aguilar, M. A. Camarillo, L.A. Ortiz Alfaro, D. Rodríguez Grana, S. E. López Villegas, L. D. Castañón, F. M. & Vega, N. V. (2022). Satisfacción laboral de los licenciados en enfermería en salud pública de Irapuato. *Jóvenes en la ciencia*, 15, 1–6. <https://acortar.link/N8xcz4>
- Ahmed O. (2023). Efficiency and Effectiveness in Management. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(3S), 3382-3392. <https://doi.org/10.17762/sfs.v10i3s.1190>
- Ale, T. & Baca, F. (2019). *La eficacia personal y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. <https://acortar.link/IJ5tN0>
- Aliaga, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos COVID-19. Hospital distrital Jerusalén, Trujillo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://acortar.link/Jtllip>

- Arias JL., Covinos M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Asto, Y. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del Centro de Salud Chilca, Huancayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://acortar.link/Cvu2as>
- Baltazar-Gómez, Desiree Yvonne, Rosas-González, Enriqueta, García Rodríguez, Isaúl, Ibarra-Gutiérrez, Ma. Judit, & Pirez-Lindoro, Miguel Ángel. (2022). Relationship between organizational culture, job satisfaction, and performance among health care workers in Querétaro, Mexico. *Sanus*, 7, e295. Epub 21 de marzo de 2023. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5, 157. Doi:10.4103/jpcs.jpcs\_62\_19.
- Bustamante Vidaurre, M. L., Gálvez-Díaz, N. del C., & Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 150-161. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Çalışkan, A. & Köroğlu, Ö. (2022). Job performance, task performance, contextual performance: development and validation of new scaleiş performansi, görev performansi, bağlamsal performans: bir ölçek geliştirme çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 8. Doi:10.29131/uiibd.1201880.
- Ccosi, E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de médicos en un hospital público del Cusco, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://acortar.link/Vmh30H>
- CEPAL. (2020). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). <https://acortar.link/qkTyk0>
- Chizoba, O. (2021). Job Satisfaction and Employee Productivity: Evidence From Selected Universities in South-East, Nigeria. *International Journal of Business & Law Research*, 9(1), 127-138. <https://acortar.link/QydXbK>
- Damianus, A. Jean, G. Basilio, Q. (2023). The Effect of Workplace Relationship on Job Satisfaction of Employees: School Context. *Divine Word International Journal of Management and Humanities*, 2 (1), 102-119. <https://hal.science/hal-04048802/document>

- Demir A, Shawkat S, Majeed BN, Budur T. (2019). Fuzzy AHP and VIKOR to select best location for bank investment: Case study in Kurdistan Region of Iraq. In *Effective Investments on Capital Markets*, Tarczyn'sk W, Nermend K (eds). Springer: Cham; 485-510. , [https://doi.org/10.1007/978-3-030-21274-2\\_33](https://doi.org/10.1007/978-3-030-21274-2_33)
- Diaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., & Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Donley J. (2021). The Impact of Work Environment on Job Satisfaction: Pre-COVID Research to Inform the Future. *Nurse leader*, 19(6), 585–589. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2021.08.009>
- Dziuba,S.,Ingaldi,M. & Zhuravskaya,M. (2020). Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety. *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*,2(1) 18-25. <https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003>
- Erhel, C. Guergoat-Lariviere, M. Mofakhami, M. (2021). Working time arrangements, innovation, and job satisfaction: a workplace level analysis for France. <https://shs.hal.science/halshs-03180531v4/document>.
- Feria, H. Matilla, M. Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? La entrevista y la encuesta. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, XI (3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- Gonzales, M. Guzmán, R. Rodríguez, W. (2022). Importancia de la satisfacción laboral en la productividad del trabajador y su impacto en las organizaciones. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://acortar.link/ldkVac>
- Goodyear, M. D., Krleza-Jeric, K., & Lemmens, T. (2007). The Declaration of Helsinki. *BMJ (Clinical research ed.)*, 335(7621), 624–625. <https://doi.org/10.1136/bmj.39339.610000.BE>
- Halawani, L.A., Halawani, M. A., Beyari, G.M. (2021). Job satisfaction among Saudi healthcare workers and its impact on the quality of health services. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 10(5), 1873-1881. Doi: 10.4103/jfmpc.jfmpc\_2236\_20

- Hernández Mendoza SL., Avila DD. Técnicas e instrumentos de recolección de datos data collection techniques and instruments. (2020). *Boletín Científico las Ciencias Económico Adm del ICEA* [Internet], 9(17), 51–3. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Herrera, E. (2022). *Motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud, servicio de emergencia Hospital Carlos Cornejo Roselló Vizcardo de Azángaro 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNSA. <https://acortar.link/dMLeEg>
- Holguin Morales, Yojani, & Contreras Camarena, Carlos. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), e1238. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Hoyos, WJ. (2022). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Luján, Bagua 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Amazónica]. Repositorio UPA. <https://acortar.link/dUEeli>
- Hultin, M. Jonsson, K. Härgestam, M. Lindkvist, M. & Brulin, C. (2019). Reliability of instruments that measure situation awareness, team performance and task performance in a simulation setting with medical students. *BMJ Open*. 9(9):e029412. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-029412>.
- Inayat, P. & Jahanzeb Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations. *Hindawi Education Research International*, 2021, 9. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- International Labour Organization. (2021). Employment Situation in Latin America and the Caribbean. <https://acortar.link/RHYeiG>
- Isuiza Pérez, D. D., Carhuancho Mendoza, I. M., Mejía Guerrero, H., & Miranda Guevara, B. G. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(1), 344-356. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39755>
- Jabak H. (2023). The Effect Of Training & Development On Job Satisfaction: The Mediating Effect Of Coworker Support. *Journal of Positive School Psychology*, 7(6), 379-386. [Http://journalppw.com](http://journalppw.com)

- Karaferis, D. Aletras, V. & Niakas, D. (2022). Determining dimensions of job satisfaction in healthcare using factor analysis. *BMC Psychol*, 10, 240. <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00941-2>
- Lira, C. M. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Más Vita*, 4(4), 206–2016. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0179>
- López Vélez, Luis Emilio y Zuleta Salas, Guillermo León. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum* 174, 62, 1-30. <https://doi.org/10.21500/01201468.4884>
- May-os, R. (2023). Lesson 1 Introduction of Quantitative Research. Characteristics, Strengths, Weaknesses, Importance, and kinds of quantitative research design. 1. 1-7. <https://acortar.link/igMfeH>
- Mere, R. A. Simbeni, T. V. Mathibe, M. Mogale, M. N. & Ntuli, S. T. (2023). Job satisfaction among health professionals in a District of North West province, South Africa. *Health SA = SA Gesondheid*, 28, 2234. <https://doi.org/10.4102/hsag.v28i0.2234>
- Merga, H. Fufa, T. (2019). Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern Ethiopia: using principal component analysis. *BMC Health Serv Res*. 19(1), 1–8. Doi:10.1186/s12913-019-4317-5
- Mertala, SM. Kanste, O. Keskitalo-Leskinen, S. Juntunen, J. Kaakinen, P. (2022). Job Satisfaction among Occupational Therapy Practitioners: A Systematic Review of Quantitative Studies. *Occup Ther Health Care*, 36(1):1-28. <https://doi.org/10.1080/07380577.2021.1964146>.
- Miksza, P. *et al.* (2023). Quantitative Descriptive and Correlational Research, *Music Education Research: An Introduction* (New York, 2023; online edn, Oxford Academic, 23 Feb. 2023). <https://doi.org/10.1093/oso/9780197639757.003.0012>
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., & Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>.

- Muwanguzi, E. (2022). Job Satisfaction: A Literature Review. *Quest Journals Journal of Research in Humanities and Social Science*, 10 (10), 165-172. [www.questjournals.org](http://www.questjournals.org)
- Niehaus, J. & Rodríguez, V. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales, Nariño* [Tesis de maestría, Universidad de San Buenaventura Colombia]. Biblioteca digital USB. <https://acortar.link/BWYo5a>
- Ovais Vohra L., Özyeşil, M. Benhür Aktürk E. (2022). Impact Of Working Environment On Job Satisfaction. *Journal of Positive School Psychology*, 6(6), 3496-3505. <https://journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/7886/5143>
- Pawar, N. (2020). 6. Type of Research and Type Research Design. *Social Research Methodology*, 46-57. <https://acortar.link/JIG6xJ>
- Pimentel, JC. (2019). *Satisfacción laboral y productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio UPLA. <https://acortar.link/DDIoVY>
- Piscoya-Arbañil, JA. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Rev Soc Peru Med Interna*. 31(4):159-164. <https://acortar.link/sRxYII>
- Quan, X., Choi, M.-C., Tan, X. (2023). Relationship between Organizational Climate and Service Performance in South Korea and China. *Sustainability*, 15, 10784. <https://doi.org/10.3390/su151410784>
- Quiñones, Q. Marín, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia – 2019* [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC. <https://acortar.link/FbVMQF>
- Rahman, M. Tabash, M. Salamzadeh, A. Abduli, S. Rahaman, S. (2022). Sampling techniques (probability) for quantitative social science researchers: a conceptual guidelines with examples. *SEEU Review*, 17 (1). <https://intapi.sciendo.com/pdf/10.2478/seeur-2022-0023>
- Ramirez-Lozano, J. Peñaflor-Guerra, R. & Sanagustín-Fons, V. (2023). Leadership, Communication, and Job Satisfaction for Employee Engagement and

- Sustainability of Family Businesses in Latin America. *Administrative Sciences*, 13 (6), 137. <https://doi.org/10.3390/admsci13060137>
- Sánchez-Sellero, MC. Sánchez-Sellero, P. Cruz-González, MM. & Sánchez-Sellero, FJ. (2018). Relation between overqualification and job satisfaction during the 2008. *Contaduría y administración*, 63(2), 1-20. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1273>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santana S, Pérez-Rico C. (2023). Dynamics of organizational climate and job satisfaction in healthcare service practice and research: a protocol for a systematic review. *Front Psychol.*, 14:1186567. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1186567>
- Sharma, L. R., Jha, S., Koirala, R., Aryal, U., & Bhattarai, T. (2023). Navigating the research landscape: a guide to the selection of the right research design. *International Research Journal of MMC*, 4(1), 64–77. <https://doi.org/10.3126/irjmmc.v4i1.51863>
- Sotnikova D. (2022). *The effect of social interactions on job satisfaction: The moderating role of neuroticism* [Tesis de maestría]. Repositorio ARNO <http://arno.uvt.nl/show.cgi?Fid=158505>
- Starbuck, C. (2023). Research Design. In: *The Fundamentals of People Analytics*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2_4)
- Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 373-374. doi:10.1017/S1049023X21000649
- Tavares Chivone Flávia Barreto, Martins Rodrigues Cláudia Cristiane Filgueira, Ferreira Larissa de Lima, Salvador Pépala Tuani Candido de Oliveira, Bezerril Manacés dos Santos, Santos Viviane Euzébia Pereira. (2021). Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. *Enferm. Glob.* [Internet], 20(62), 390-425. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.427861>.

- Tentama, F. & Subardjo, S. & Surahma Asti, M. & Meilani, Eka. (2019). The Role of Job Satisfaction on Employee Work Productivity. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 317. Doi:10.2991/iconprocs-19.2019.25.
- Wahyuhadi J, Hidayah N, Aini Q. (2023). Remuneration, Job Satisfaction, and Performance of Health Workers During the COVID-19 Pandemic Period at the Dr. Soetomo Hospital Surabaya, Indonesia. *Psychol Res Behav Manag*, 16, 701-711. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S396717>
- Wang, X. Cheng, Z. (2020). Cross-Sectional Studies: Strengths, Weaknesses, and Recommendations. *Chest*, 158 (1S), S65-S71, <https://doi.org/10.1016/j.chest.2020.03.012>.
- Zardasht, P. Omed, S. & Taha, S. (2020). Importance of HRM Policies on Employee Job Satisfaction. *Black Sea Journal of Management and Marketing*, 1 (1), 49-57. Doi: 10.47299/bsjmm.v1i1.15.
- Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in public health*, 10, 890400. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.890400>
- Zardasht, P., Omed, S., & Taha, S. (2020). Importance of HRM Policies on Employee Job Satisfaction. *Black Sea Journal of Management and Marketing*, 1(1), 49-57. doi:10.47299/bsjmm.v1i1.15

## ANEXOS

### Cuadro 1

#### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Se define como la sensación de logro y éxito de un empleado, la persona realiza bien el trabajo que le gusta y es recompensado por sus esfuerzos; está relacionado con el bienestar personal y la productividad laboral (Szymon <i>et al.</i> , 2020).	Se refiere a la medición de la satisfacción laboral a través de un cuestionario de preguntas denominado Escala CL-SPC que será aplicado al personal de salud de un Hospital Nacional, 2023.	Condiciones físicas y materiales	Distribución física del área de trabajo, materiales, recursos.	Ordinal
			Beneficios laborales	Salario adecuado y justo.	
			Políticas administrativas	Sensación positiva en relación a la institución.	
			Relaciones sociales	Solidaridad, Cooperación	
			Desarrollo personal	Desarrollo personal	
			Desempeño de tareas	Tareas laborales interesantes	
			Relación con la autoridad	Jefatura adecuada	
<b>Productividad</b>	Es la efectividad del esfuerzo productivo medida en bienes, productos, servicios por unidad de insumo que puede ser mano de obra, materiales, equipos, etc. Además, también puede ser la relación entre producción e insumos, entre resultados y sacrificios (Afolabi <i>et al.</i> , 2019; Mora <i>et al.</i> , 2022)..	Se refiere a la medición de la productividad que se medirá a través de un cuestionario de preguntas que será aplicado al personal de salud de un Hospital Nacional, 2023.	Eficiencia	Recursos Control	Ordinal
			Eficacia	Tiempo de trabajo Metas	
			Efectividad	Resultados Rendimiento	

## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Ficha técnica

FICHA TECNICA: Ficha Técnica de encuesta de Satisfacción laboral Escala CL-SPC

Autor: Acosta *et al.*

Año: 2018

Items: 35

Dimensiones: Condiciones físicas y materiales; Beneficios laborales; Políticas administrativas; Relaciones sociales; Desarrollo personal; Desempeño de tareas; Relación con la autoridad.

Escala de respuesta: Muy en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indeciso = 3; de acuerdo=4; Muy de acuerdo = 5

Rango para las dimensiones:

Condiciones físicas y materiales: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Beneficios laborales: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Políticas administrativas: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Relaciones sociales: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Desarrollo personal: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Desempeño de tareas: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Relación con la autoridad: Alta (19-25); Media (12-18); Baja (5-11)

Rango para la variable: Alta (129-175); Media (82-128); Baja (35-81)

Modo de aplicación: Individual

Tiempo: 20 minutos

Nº	Variable: Satisfacción laboral	MDA (5)	DA (4)	I (3)	DSA (2)	MDSA (1)
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Su jefatura es comprensiva.					
7	Se siente mal con lo que gana.					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					

11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable (ventilación, iluminación etc).					
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
22	El horario de su trabajo le resulta incómodo.					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.					
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
30	No se siente a gusto con la jefatura.					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.					
34	Se siente complacido con la actividad que realiza.					
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.					

Fuente: Acosta *et al.* (2018)

## Ficha técnica

FICHA TECNICA: Ficha Técnica de encuesta de Productividad.

Autor: Asto Y.

Año: 2021

Items: 14

Dimensiones: Eficiencia (1-4); Eficacia (5-8); Efectividad (9-14)

Escala de respuesta: Nunca=0; Casi nunca=1; A veces = 2; Casi siempre=3; Siempre = 4.

Rango para las dimensiones:

- Eficiencia: Alta (12-16); Media (6-11); Baja (0-5).
- Eficacia: Alta (12-16); Media (6-11); Baja (0-5).
- Efectividad: Alta (18-24); Media (9-17); Baja (0-8).

Para la variable: Alta (38-56); Media (19-37); Baja (0-18).

Modo de aplicación: Individual

Tiempo: 20 minutos

	<b>Variable: Productividad</b>	<b>Siempre (4)</b>	<b>Casi siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Casi nunca (1)</b>	<b>Nunca (0)</b>
<b>Dimensión I: Eficiencia</b>						
<b>1</b>	Los objetivos se alcanzan en el menor tiempo.					
<b>2</b>	Mi actitud es positiva frente a los cambios.					
<b>3</b>	Comparto mis conocimientos con mis compañeros.					
<b>4</b>	Los materiales y equipos de trabajo se emplean adecuadamente.					
<b>Dimensión II: Eficacia</b>						
<b>5</b>	El servicio que brindo es de buena calidad.					
<b>6</b>	Se toma en cuenta las reclamaciones y/o sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio.					
<b>7</b>	Los servicios son brindados de manera oportuna.					
<b>8</b>	Comparto los conocimientos y experiencia con los compañeros de trabajo para un mejor servicio.					
<b>Dimensión II: Efectividad</b>						
<b>9</b>	Me siento productivo en mi área.					
<b>10</b>	Participo de las reuniones de trabajo de manera proactiva.					
<b>11</b>	Creo que el servicio puede cubrir a más personas.					
<b>12</b>	El hospital da prioridad a los recursos humanos.					

<b>13</b>	Me siento parte del hospital, desarrollo las actividades de la organización con confianza.					
<b>14</b>	Mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional.					

Fuente: Asto (2021)

### Anexo 3

#### Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,91	35

---

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

#### Confiabilidad del instrumento productividad laboral

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,85	14

---

*Nota.* Datos obtenidos del trabajo de campo.

## Anexo 4

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023.

Investigador (a) (es): Sulluchuco Lopez, Margot Soledad

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....  
Describir el impacto del problema de la investigación.  
.....  
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Satisfacción laboral y productividad del personal de salud de un Hospital de Lima, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución .....

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la

investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Sulluchuco López, Margot Soledad email: ..... y Docente asesor Huauya Leuyacc, María Elena email:

.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..... Fecha y hora: 18 de noviembre ....13:00 pm.....

## Anexo 5

### Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para un N=86. Se evidenció una significancia de  $p < 0,05$ , por ello, se aceptó la hipótesis alterna lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

H<sub>0</sub>: Los datos siguen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos no siguen una distribución normal

#### ***Prueba de Kolmogorov-Smirnov***

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,501	86	,000
Productividad laboral	,509	86	,000

Según la prueba de normalidad los datos no siguen una distribución normal porque el valor de p es menor a 0.05; por lo tanto, se aplicó una prueba no paramétrica de correlación r-Spearman.

## Anexo 6

### Carta de autorización



PERÚ

Ministerio de Defensa

Ejército del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 04 de noviembre de 2023

Carta N° 136 /AA-11/8

Señorita : SULLUCHUCO LOPEZ, Margot Soledad

Asunto : Autorización de ejecución de trabajo de investigación

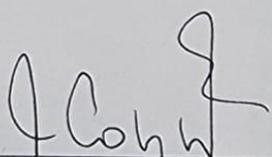
Ref. : a. Solicitud de 03 noviembre de 2023  
b. Directiva N° 002/Y-6. j.3.c/05.00 "Normas para la realización de trabajos de investigación y ensayos clínicos en el sistema de salud del Ejército".

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle en relación a los documentos de la referencia, que esta Dirección autoriza la recolección de datos a la estudiante del 3er ciclo de la Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, a fin de ejecutar el proyecto de tesis para optar el grado de Magister Titulada "SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023". a partir del 03 al 30 de noviembre del 2023.

Por tal motivo, considere el consentimiento informado para sus actividades de investigación a fin de no comprometer a la Institución bajo ninguna circunstancia, asimismo al finalizar el estudio deberá remitir una copia del trabajo en físico y virtual al Departamento de Apoyo al Docencia, Capacitación e Investigación del HMC, para su conocimiento y difusión.

Aprovecho la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



  
O-224830872-AB+  
JOSÉ GERARDO CABREJOS MARTÍNEZ  
General de Brigada  
Director del Hospital Militar Central