



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Satisfacción laboral y su relación con productividad en  
trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento  
de salud, Chimbote 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración de Empresas**

**AUTORES:**

Becerra Flores, Ricardo Esteban ([orcid.org/0000-0001-6011-1106](https://orcid.org/0000-0001-6011-1106))

Lujan Cruz, Allison Rebeca ([orcid.org/0000-0002-0770-6706](https://orcid.org/0000-0002-0770-6706))

**ASESOR:**

Mg. Velezmoro Lopez, Jose Antonio ([orcid.org/0000-0002-2953-6883](https://orcid.org/0000-0002-2953-6883))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A las personas que más aprecio; Mis padres y familiares, quienes siempre confiaron en mí y me brindaron su amor incondicional y paciencia interminable. En especial, quiero dedicar esto a mi hermanita Kiara; espero que esto le sirva como prueba de que con esfuerzo y dedicación se pueden alcanzar todas las metas, sin importar cuán difíciles parezcan. A mis amigos, quienes con su constante ánimo hicieron los días difíciles más llevaderos. Cada palabra escrita en esta tesis está impregnada con su apoyo y amor. Este logro no sería posible sin ustedes. Gracias por ser mi inspiración y mi fuerza.

Ricardo.

Comenzaré agradeciendo a Dios que siempre he pensado y creído en que, si las cosas buenas pasan en nuestras vidas, es gracias a él, dedicado a mi papá que sin él no estaría acá, sus consejos, sus fuerzas me ayudó de tanto, gracias mamá por estar conmigo en cada momento y no abandonarme, todo esto es para ustedes y por ustedes, a la universidad que me dio la oportunidad de estudiar y poder lograr una de mis metas.

Allison.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco sinceramente al Mg. José Antonio Velezmoro, mi asesor de tesis, por sus valiosas contribuciones críticas, comentarios, sugerencias y apoyo inquebrantable durante todo el proceso de mi investigación. También estoy agradecido a la Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes por proporcionarme las herramientas teóricas y prácticas necesarias para llevar a cabo este trabajo. Mi reconocimiento especial a todas las personas y amigos que he conocido a lo largo del tiempo, quienes me han brindado su ayuda y consejos, contribuyendo así a alcanzar una de mis metas más importantes.

Los autores.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELEZMORO LOPEZ JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023", cuyos autores son BECERRA FLORES RICARDO ESTEBAN, LUJAN CRUZ ALLISON REBECA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

CHIMBOTE, 30 de Noviembre del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| VELEZMORO LOPEZ JOSE ANTONIO<br><b>DNI:</b> 42926981<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-2953-6883 | Firmado electrónicamente<br>por: JVELEZMOROL el<br>02-12-2023 07:17:54 |

Código documento Trilce: TRI - 0673919





**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BECERRA FLORES RICARDO ESTEBAN, LUJAN CRUZ ALLISON REBECA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023", es de nuestra autor ía, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| BECERRA FLORES RICARDO ESTEBAN<br><b>DNI:</b> 71091149<br><b>ORCID:</b> 0000-0001-6011-1106 | Firmado electrónicamente por: RBECERRAF el 12-12-2023 19:22:02  |
| LUJAN CRUZ ALLISON REBECA<br><b>DNI:</b> 73376136<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-0770-6706      | Firmado electrónicamente por: ALUJANCR10 el 15-12-2023 12:58:43 |

Código documento Trilce: INV - 1406791

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA  | i    |
| DEDICATORIA   | ii   |
| AGRADECIMIENTO  | iii  |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR                | iv   |
| DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES            | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS                                  | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS                                      | vii  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS                          | viii |
| RESUMEN   | ix   |
| ABSTRACT  | x    |
| I. INTRODUCCIÓN                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                     | 4    |
| III. METODOLOGÍA                                      | 13   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                   | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización                   | 13   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 15   |
| 3.5. Procedimientos                                   | 15   |
| 3.6. Método de análisis de datos                      | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos                                  | 18   |
| IV. RESULTADOS  | 19   |
| V. DISCUSIÓN  | 29   |
| VI. CONCLUSIONES                                      | 37   |
| VII. RECOMENDACIONES                                  | 42   |
| REFERENCIAS   | 33   |
| ANEXOS  |      |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Prueba de normalidad de normalidad de satisfacción laboral y productividad en trabajadores en un establecimiento de salud</i> | 19 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Relación entre la satisfacción laboral y productividad en trabajadores en un establecimiento de salud</i>                     | 20 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de satisfacción laboral en trabajadores en un establecimiento de salud</i>  | 21 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de productividad en trabajadores en un establecimiento de salud</i>   | 23 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Relación entre la zona de trabajo y la variable productividad en un establecimiento de salud</i>                              | 24 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Relación entre la dimensión bonificaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud</i>           | 25 |
| <b>Tabla 7:</b> <i>Relación entre la dimensión bonificaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud</i>           | 26 |
| <b>Tabla 8.</b> <i>Relación entre la dimensión reconocimiento y la variable productividad en un establecimiento de salud</i>                     | 27 |
| <b>Tabla 9.</b> <i>Relación entre la dimensión clima y la variable productividad en un establecimiento de salud</i>                              | 28 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> <i>Nivel de Satisfacción Laboral de trabajadores en un establecimiento de salud</i> | 21 |
| <b>Figura 2.</b> <i>Nivel de productividad de trabajadores en un establecimiento de salud</i>        | 23 |



## RESUMEN

La presente investigación titulada satisfacción laboral, su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023, tuvo como objetivo general; determinar la relación entre satisfacción laboral, la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en establecimiento de salud, Chimbote 2023. Se desarrolló bajo una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, siendo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental con corte transversal. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 52 colaboradores y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron; con respecto a la hipótesis se concluye que existe una correlación positiva alta 0.756. Además, el valor p fue significativo con un ( $p=0,000$ ), por lo que se rechazó la hipótesis nula, en su lugar, se aceptó la hipótesis de investigación, que existe una relación significativa entre las variables del estudio. Respecto a la variable satisfacción laboral el nivel predominante fue el medio con un 55.77% y en relación con la segunda variable el 55.8%, presento un nivel medio. Finalmente se concluye que existe un nivel de correlación positivo alto con un nivel correlacional de Spearman de 0,756.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, productividad, zona de trabajo, motivación y bonificaciones laborales.

## ABSTRACT

The present research, titled "Job Satisfaction, Its Relationship with Productivity in Home Care Workers at a Healthcare Facility, Chimbote 2023," aimed to determine the relationship between job satisfaction, productivity among home care workers at a healthcare facility in Chimbote 2023. The study was conducted using an applied methodology with a quantitative, descriptive correlational approach and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 52 participants, and the questionnaire was utilized as the research instrument. The results revealed a high positive correlation of 0.756 between job satisfaction and productivity, leading to the rejection of the null hypothesis in favor of the research hypothesis, indicating a significant relationship between the variables studied. Regarding job satisfaction, the predominant level was moderate, accounting for 55.77% of the participants, while the second variable, productivity, was also at a moderate level, with 55.8% of participants falling into this category. In conclusion, there exists a significantly high positive correlation, with a Spearman correlation coefficient of 0.756.

**Keywords:** Job satisfaction, productivity, work environment, motivation and labor bonuses.

## I. INTRODUCCIÓN

El área de atención domiciliaria, fue creado en respuesta al envejecimiento poblacional, enfocado en los asegurados de Chimbote, dirigido directamente a pacientes que están postrados en cama y debido a una deficiencia física que los limita a recibir una atención médica en el mismo centro de salud. Hoy en día, se observa que existen problemas en las instituciones de salud, esto debido a que no hay una correcta ejecución y organización por parte de los directivos encargados en el área de atención domiciliaria, trajo como resultados bajos índices de satisfacción y productividad a causa de tener personas solicitando servicios, no atienden las solicitudes o no hay una correcta priorización, lo que causa imprevistos, pese a ser tan necesario para el mejoramiento de procesos.

En el ámbito internacional, según Jinnah University for Women (2023), el rendimiento en la organización junto al rendimiento de empleadas del sector de telecomunicaciones aumenta si existe una conexión significativa entre los empleados para tomar de decisiones, los empleados con mayor nivel de satisfacción al trabajar y compromiso afectivo tendrán un mayor potencial de productividad y satisfacción en su puesto de trabajo. Por otro lado, a causa de las demandas educativas generó un aumento en la cantidad de trabajos, en un examen de satisfacción, no salió como esperaban esto se debe a que a medida que la sociedad cambia y se digitaliza, lo que genera niveles elevados de estrés y afectar negativamente a su bienestar y también laboralmente (García y Díaz, 2022). Se identificó que en España un 43% de los médicos ha experimentado acoso y discriminación laboral, de estos, el 54% ha soportado estas situaciones. Las víctimas de acoso son mayoritariamente mujeres jóvenes y extranjeras, aunque esto afecta a médicos de todas las edades y géneros. Se resalta que esta situación es inaceptable y se atribuye en gran medida a la precariedad laboral en el sector médico (Heraldo, 2023) En lo antes mencionado se resalta la importancia de la satisfacción laboral y cómo esto afecta en cierta medida la productividad de los empleados, y con eso un éxito general. Abordar los problemas de satisfacción laboral es esencial para mantener un ambiente correcto de trabajo saludable y fomentar la eficiencia y la innovación en el lugar de trabajo.

En el ámbito nacional, en la ciudad de Chiclayo se encontró una preocupante problemática en el centro de salud, el abuso hacia el personal que trabaja en estas instalaciones. Se revela que los trabajadores de la salud enfrentan condiciones laborales difíciles y, en algunos casos, son víctimas de abusos por parte de sus superiores o colegas. Algunos trabajadores de la salud pueden enfrentar una carga de trabajo excesiva debido a la falta de personal, lo que los lleva a situaciones de estrés y agotamiento. Además, los largos tiempos de espera y la falta de recursos pueden aumentar la presión sobre el personal médico y administrativo. (Sol TV Perú, 2023) La insatisfacción laboral, evidenciada por un mal clima laboral y la falta de valoración de ideas, tiene consecuencias directas en los trabajadores. En el sector de la salud en Chiclayo, la falta de personal conduce a una carga de trabajo excesiva, generando altos niveles de estrés y agotamiento.

Por consiguiente respecto a la mala gestión en el transporte del personal médico asistencial para realizar las visitas domiciliarias se ve interrumpida en el sentido de por la falta de pagos a la empresa encargada del taxi, influyó de manera negativa al nivel de satisfacción y productividad por parte de personas trabajadoras ya que al no poder estar a tiempo, sus horarios y citas pendientes se pierden, se informa que contratan a una empresa a la cual por culpa de mala gestión de las autoridades pertinentes deben más de 2 meses. (Diario de Chimbote, 2023) Con lo mencionado sabemos que por culpa de falta de pagos un servicio importante que usaban fue cancelado, en consecuencia, generó retrasos y más problemas para los trabajadores, esto trajo una insatisfacción laboral y fallas al desarrollar su trabajo.

Por otro lado a causa de la información brindada por parte de Gerencia Administrativa, en la realidad de la empresa se da diversas incomodidades por parte de los trabajadores, sintiéndose insatisfechos laboralmente esto debe a la falta de pagos, sobrecarga de trabajo, falta de capacitaciones, entre otras cosas afecta a su productividad y tiene como resultados negativos, entre esos problemas tenemos la mala rotulación de códigos de medicina y redacción de recetas por medio de los médicos, además el área de farmacia no puede entregar la medicina a los familiares a cargo del paciente, hay mala coordinación de atención al paciente en anexos, la falta de médicos especialistas directos en el área es algo más crítico aún, debido a que es necesario un proceso más extenso para la atención de un

paciente puesto que primero debe pasar por un médico general para que así le puedan dejar una interconsulta y pueda derivarse a módulos externos, es ahí donde recién podrán atenderse. Ante tal contexto, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote, 2023?

Asimismo, tuvo una justificación que buscó ayudar a resolver el problema de los trabajadores, haciendo referencia a poder aumentar la satisfacción laboral y cómo esto termina afectando a su productividad de los propios trabajadores, se propondrán propuestas de solución con el único fin de mejorar los procesos, eficiencia y los métodos necesarios y de ese modo generar mayor satisfacción y productividad. Como justificación social benefició a compañías nacionales y privadas, ya que sabrán cómo actuar o cómo identificar qué está fallando en su organización y cómo solucionarlo. Además de beneficiar a su satisfacción de los trabajadores, productividad. Impacto práctico, la investigación sirvió para que los sectores de servicios públicos en el Perú puedan identificar los problemas que tiene y cómo se relacionan las variables satisfacción y productividad. En el impacto teórico, la presente investigación proyectó positivamente a las distintas instituciones de salud, puesto que esto ayudó a tener un mayor índice de satisfacción y productividad en trabajadores, a través de más personal, una mejora de procesos y organización de horarios para un mayor desempeño y productividad cuando trabajen con personas que soliciten el servicio. Esto benefició a las instituciones, trabajadores y personas que solicitan atención, ya que se busca tener más participación y compromiso por parte de las instituciones. En relación con la justificación metodológica, durante el desarrollo del trabajo, se empleó una secuencia de pasos formales y científicos, el correcto uso de los instrumentos que además serán validados por expertos a la par confiables estadísticamente.

Como objetivo general fue; determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en establecimiento de salud, Chimbote – 2023

Objetivo específico 1; Describir el nivel de la satisfacción laboral en trabajadores en un establecimiento de salud. Objetivo específico 2; Describir el nivel de la productividad en trabajadores en un establecimiento de salud. 3; Determinar la

relación entre la dimensión zona de trabajo y la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud. Objetivo específico 4; Determinar la relación entre la dimensión bonificaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud. Objetivo específico 5; Determinar la relación entre la dimensión relaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud. Objetivo específico 6; Determinar la relación entre la dimensión reconocimiento y la variable productividad en un establecimiento de salud. Objetivo específico 7; Determinar la relación entre la dimensión clima y la variable productividad en un establecimiento de salud. La hipótesis general de la presente investigación fue; Hi: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote, 2023. Ho: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar un marco teórico, fue necesario antecedentes relacionados con nuestras variables de investigación para mejorar nuestra investigación. En los antecedentes nacionales, el autor Díaz, et al., (2023) en su estudio tuvieron como fin describir cómo se encuentra la satisfacción laboral en personas que trabajan en las empresas de manufactura textil en Arequipa, Perú, usando la investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva la cual por medio de cuestionarios aplicados a 175 trabajadores obtuvo como resultado trabajadores que están en esta organización se encuentran moderadamente satisfechos en el puesto que fue asignado, mostrando directamente el déficit en el máximo desempeño posible por parte de estas empresas.

Por otra parte, los autores Halanoca et al., (2019) tuvieron como fin determinar cuál era su relación entre la variable ya mencionada satisfacción laboral, a la par de la variable productividad y la motivación de los profesionales del área médica, incluyendo a licenciadas y técnicos de enfermería, utilizaron como muestra a 179 trabajadores de cada área, teniendo al final un total de 537 empleados del instituto de Salud del niño en San Borja, utilizaron el focus group, encuestas y por último entrevistas. Concluyeron que la motivación y la satisfacción influye a la productividad, se consiguió un nivel de motivación de nivel regular, la satisfacción por parte de los médicos un 74.3%, en enfermeras un nivel bajo con 57.54% y los técnicos es de nivel bajo con 100%, las remuneraciones y beneficios laborales alteran la satisfacción laboral.

Del mismo modo encontramos a López y Pomasoncco (2018) tuvieron como objetivo principal el establecer de qué manera la variable satisfacción laboral influía en la productividad de empleadores del centro de salud en Huamanga, su enfoque fue el correlacional, de carácter no experimental, porque fue usado en una sola muestra, que a la par analiza las dos variables, se recolectó los datos usando un instrumento con 25 preguntas aplicado a 118 trabajadores fue toda la población, se obtuvo como resultado que ambas variables tuvieron una relación media moderada. Se pudo concluir que si únicamente tenemos una excelente aplicación de la satisfacción laboral no va a afectar de forma significativa a la productividad, sino que si queremos aumentar esa variable se debe tomar en cuenta más factores. Por

otro lado, para Condori (2018) en su investigación tuvo como principal encontrar determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad de personas que laboran para eso aplicó una encuesta a una muestra de 175 empleados seleccionados al azar de una empresa, los resultados determinaron la relación de satisfacción laboral y productividad del personal eran de 0.758 moderada con un nivel de significancia menor a 0.05, comprobando que hay relación ya que mientras más feliz está el trabajador en su puesto, será más productivo. Dávila et al (2021) en su artículo habla sobre la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral en relación a la productividad, el estudio se realizó en una empresa industrial en Lima aplicando a 316 trabajadores, los cuales tuvo como resultado relaciones significativas.

En antecedentes internacionales, en Estados Unidos, como objetivo principal estuvo enfocado en productividad y mejorar la satisfacción de la fuerza laboral, se ha observado que el uso de escribas médicos puede ser una solución efectiva. A medida que aumenta la carga de tareas, los médicos se enfrentan a frustraciones y una creciente lista de obligaciones. Según estudios, el uso de escribas médicos ha demostrado reducir el tiempo que los médicos dedican a la documentación, tanto durante las clínicas como fuera del horario laboral (Pearson y Frakt, 2019).

Para García (2023) y Arias et al., (2018), en sus trabajos que estaban enfocados tener grado de master, utilizaron la investigación correlacional como enfoque principal para satisfacción laboral y a la par productividad, estos mencionan que mantener al personal satisfecho e involucrado es un importante indicador de alcance de metas. Lo cual se vio reflejado en las conclusiones determinando una relación positiva entre las variables evaluadas.

Asimismo, expresan Guerra et al., (2022) y Johnson et al., (2021), comentan que su meta era encontrar la relación entre el efecto de los entornos de trabajo con respecto a productividad y la satisfacción en el trabajo de los ingenieros en software. El trabajo de investigación fue correlacional, del mismo modo refiere que el tamaño de la muestra utilizada es de un total de 1159 participantes. Como resultado verificamos la alta correlaciones entre variables explicativas, por lo tanto, los entornos se relacionan con productividad percibida y lo percibido en su



satisfacción de los empleados, se necesitan más estudios sin embargo los resultados fueron positivos según el trato que reciban.

Del mismo modo Hammond et al., (2023) tuvieron como fin averiguar la relación y esta afecta entre la variable satisfacción en el área laboral, además de la condición de vida de personas empleadas en la planta de gas, para desarrollar esta investigación se utilizó 200 empleados con la cual consiguieron una correspondencia efectiva para ambas variables, entre satisfacción. Del mismo modo Carranza (2022), menciona que la productividad es un skill con el cual viene una persona, y también a la par satisfacción laboral sirve como valor agregado que otorga la empresa durante su estancia. Una empresa plantea la necesidad de formar estrategias para aumentar la productividad en América Latina donde plasma que debe de existir “Desafíos estructurales en la educación” donde la educación cumple es importante en la vida de alguien. Para ambos la finalidad es determinar la correlación dado que necesitaban encontrar la causa raíz de la deficiente productividad, encontrando como conclusión similitud con otro autor donde hallaron relación entre sus 2 variables de estudio, aceptando una hipótesis alternativa.

Empleando las palabras de Nidal (2023) y Padilla y Gonzáles (2020) expresaron sus objetivos; analizar e identificar qué relación existía en relación del comportamiento de ciudadanía organizacional, como se encuentran a nivel de satisfacción laboral refiriéndose a los empleados de empresas, con diseño correlacional. Lograron obtener una muestra de más de doscientos doce trabajadores. Con respecto a los resultados obtenidos por Spearman se pudo observar correlación positiva de carácter moderada y en base estadística a nivel significativo, logrando tener un 0.637 de coeficiente, por para satisfacción laboral, además de su comportamiento en relación a ciudadanía organizacional.

Según el autor Van Der Voordt y Jensen (2021) su propósito fue; explorar el valor agregado de los lugares de trabajo saludables para los empleados y las organizaciones, con respecto a satisfacción hacia los empleados, por parte de la productividad y el costo de las instalaciones, se menciona que es una investigación descriptiva correlacional en la cual se enfocaron en revisar revistas orientadas a la administración de instalaciones y de bienes raíces corporativas, aplicó encuestas, estudios de laboratorios y estudios longitudinales para poder obtener y además

medir cuál es determinar la satisfacción en los empleados teniendo como resultado hallazgos mixtos, por un lado cuidar los entornos de trabajo es un factor de responsabilidad moral y esto genera un efecto positivo a favor de lo respectivo a satisfacción en empleados, productividad y en la sociedad, se debe cuidarse los costos para tener entornos más saludables.

Por otro lado, los autores Chiang y Candia (2021) enfatizan que el fin de su trabajo fue el análisis de los pensamientos organizacionales en relación de sus variables: compromiso organizacional, también la satisfacción laboral, orientada a una institución de carácter privado. Se afirma que su estudio en esta investigación es de carácter no experimental y forma transversal, correlacional. Pudo obtener una muestra de 101 funcionarios de una empresa privada. Como resultado se revela que se encontró una correlación de carácter positivo de 0.545 entre el índice en relación de cultura organizacional y también por parte de la satisfacción laboral, esto implica obtener una correspondencia efectiva para las dos variables.

Mientras tanto Aytekin (2021) explicó en la investigación que tuvo como objetivo examinar cómo las nuevas tecnologías y redes de desarrollo influyen en la productividad y satisfacción de los académicos, para llevar esto a cabo fue usado una muestra a 18 universidades, luego de aplicar encuestas lograron tener resultados que indican que tanto la cantidad de redes de desarrollo como la calidad de las relaciones de desarrollo tienen un impacto significativo en productividad.

Por otro lado, Isha et al., (2023) en su investigación tuvieron como fin observar la calidad con respecto a la vida laboral y como es su relación con respecto a satisfacción en trabajadores de carácter profesional de la salud, referencia al ámbito militar. Para ello, se seleccionó una muestra de 84 personas compuesta por médicos, farmacéuticos, enfermeras, técnicos y otros miembros del personal de salud en las Fuerzas Armadas de Nigeria. Sus resultados obtenidos revelaron que su calidad con respecto a la vida laboral y además por parte de satisfacción laboral de estos profesionales era considerada adecuada.

Para los autores Groen et al (2019), Mayer et al., (2023) y Ohm et al., (2021) explican en sus investigaciones tuvieron como objetivo evaluar los efectos de la implementación de oficinas flexibles basadas en actividades en la productividad percibida, la satisfacción, el entorno laboral y la salud, la cual para lograrlo usó una

muestra de amplia para el estudio por medio de encuestas logró obtener como resultados que la productividad y la satisfacción con el diseño de la oficina disminuyeron cuando los empleados cambiaron de oficinas individuales a un espacio de oficina de actividad flexible y que la falta de intimidad, existen soluciones variadas para cada problema, también pueden influir otros factores no incluidos en el conjunto de información, como la motivación intrínseca, las circunstancias laborales y también la gestión de personas.

Para los autores Swapna y Narayanamma (2019) y Young. y Choi. (2019) en sus trabajos de investigación cuyo propósito fue saber cómo afectaba el número de horas a los trabajadores, en su productividad e innovación y determinar la relación y el efecto en las recompensas en los empleados con respecto a su satisfacción laboral por medio de encuestas lograron obtener que horas extra tiene una relación negativa en la satisfacción pero positiva con la productividad y una relación positiva esto quiere decir que los empleados motivados rinden más productivamente lo que ayuda a aumentar los beneficios de la organización.

Entre las bases teóricas que ayudan a respaldar la información se conceptualiza la primera variable satisfacción laboral mediante diferentes autores como Araya y Medina (2019), Bueno (2022), Martínez et al., (2018) y Tleuken et al., (2022) explican que la satisfacción laboral representa la valoración global que las personas tienen sobre trabajar para una cierta empresa sin olvidar que tiene relación directa también con la calidad educativa. De la misma forma Llorente y Topa (2019), Bao-Condor (2020) y Candelo (2020) definen la variable de satisfacción laboral como el estado que llegan los usuarios de forma emocional de las personas y en relación con las condiciones de trabajo, buscando tener experiencias felices. Por otro lado, Foo et al., (2023), Ko y Cho (2019) y Castro et al., (2021), afirman que para tener mejor la satisfacción laboral y mejorar el equilibrio de la vida se debe brindar beneficios significativamente, fomentar creación de equipos, mejora de la distribución y distribución equitativa de labores. Luego de todo lo visto por los autores podemos decir que la satisfacción laboral se refiere al sentir de los empleados, como valoran su trabajo y está relacionada con su bienestar emocional en el entorno laboral. Para mejorar la satisfacción laboral, por otro lado Cárdenas et al (2022)., Toscano (2020) y Berardelli et al., (2019) el tema satisfacción laboral

es un índice principal e indicativos del bienestar experimentado en contextos laborales, y refleja hasta qué punto los empleados encuentran que sus expectativas se cumplen en su experiencia laboral, se refiere a los sentimientos de los empleados relacionados con el trabajo y el entorno laboral, y que esto puede afectar en su salud y en temas básicos para su bienestar de los empleados, incluyendo su productividad. Respaldando lo anterior Chiang et al., (2021), Cuesta (2020) y Malluk (2018) explican que la satisfacción laboral tiene como principales puntos establecer relaciones laborales, las experiencias y las expectativas que le generen. Según Feijóo (2016) lo define como centrar la atención en cómo se encuentra el trabajador emocionalmente respecto a su empleo, esta actitud viene de la mano con la forma de sentir y cómo se sienten al desarrollar sus habilidades, puede estar influenciado por diferentes factores, como el clima, reconocimiento, la forma de relacionarse, etc. Agregando que no solo está relacionada con la percepción de cumplimiento de expectativas laborales, sino también con salud y bienestar de los empleados, así como con su productividad. Se ve influida por una variedad de factores que van más allá de las condiciones laborales y también incluyen aspectos emocionales y relacionales en el lugar de trabajo.

En referencia a dimensiones elegidas para el desarrollo de satisfacción laboral se encuentran las siguientes: Zona de trabajo, bonificaciones laborales, relaciones laborales, reconocimiento y clima. Primero zona de trabajo: Se le considera al entorno, a las áreas, seguridad física e infraestructura en el trabajo. Segundo bonificaciones laborales: Es cuando recibe recompensas organizacionales por su desempeño. Tercero relaciones laborales: Es el ambiente de carácter social existente con compañeros de trabajo y superiores. Cuarto reconocimiento: Hace referencia a la equidad, justicia en las políticas y sentirse apreciado por la empresa. Quinto clima: Es el ambiente de trabajo, son espacios de trabajo donde se construye la cultura, donde se valora y promueve el respeto, orientada al éxito. (Feijóo, 2016)

Para Díaz et al., (2023), Vergaray et al., (2021) y Martin et al., (2023) la importancia del nivel de satisfacción laboral para las empresas es igual que tener conocimiento acerca del índice de satisfacción en la parte laboral de sus empleados. Esto les permite desarrollar estrategias que les permitan alcanzar los resultados deseados

y necesarios para que puedan lograr mantenerse relevantes frente su competencia en los mercados, sin olvidar los beneficios que hay en el sector educativo. Se precisa al decir que buenos índices de satisfacción laboral generará mayores estrategias y desarrollo para el logro de metas y resultados deseados, así ayudan a mantenerse bien posicionados en el mercado competitivo

Asimismo, las teorías relacionadas con la segunda variable productividad, se sustenta a continuación con el autor Garrel (2021) menciona que la productividad se basa en buscar la excelencia empresarial con ayuda del capital humano siendo este muy importante, por otra parte, todos los miembros de la empresa deben involucrarse en hacer sus tareas, tener compromiso junto a la dedicación y el esfuerzo. Además, según Lee et al., (2017), Mohammad et al., (2019) y Mendoza y Moreira (2021) se refieren a la productividad como el proceso de aumentar los niveles actuales de inversión en capital y mano de obra, la reasignación de recursos para poder aumentar la productividad, a través de cambios en la estrategia, los procesos y la estructura organizativa y valores. Después de lo ya visto por los autores podemos decir que la productividad se basa en la colaboración y el esfuerzo de los empleados para lograr la excelencia empresarial y la mejora de la eficiencia en el uso de recursos

En cuanto a las dimensiones de productividad tenemos las siguientes: eficacia, eficiencia y además rendimiento de los trabajadores. Eficacia: Es alcanzar y cumplir los resultados deseados de la empresa sin tener consideración por gastar recursos ya que solo se centra en el acierto de las actividades. Eficiencia: Es cuando el trabajador usa de forma óptima los recursos de acuerdo a las capacidades de la empresa. Rendimiento de los trabajadores: Es cuando los colaboradores demuestran su desempeño laboral para lograr metas (Garrel, 2021)

Para Carrillo et al., (2022) y Pacheco (2023), afirmaron de manera importante que no es adecuado enfocarse únicamente en la productividad, ya que para lograr que las personas sean felices en su vida, es necesario que también lo sean en el ámbito laboral. Para la Organización Internacional del trabajo (2016) En su libro comenta la importancia de tener conocimiento sobre la productividad ya que esta es obtenida por la cantidad que producen según los insumos recibidos, esto se ve reflejado en las utilidades, mejora el rendimiento y en consecuencia sus ganancias.

Asimismo; se indican las teorías relacionadas que sustentan el trabajo de investigación, empezando por la teoría de las relaciones humanas explicadas por el autor Marin (1992) se refiere a que lo más importante de una organización es la parte humana, las necesidades sociales como una fuente fuerte de motivación y pieza clave del rendimiento de trabajadores, por los motivos que un trabajo implica actividades sociales y porque existen trabajos en grupos informales que existen de manera independiente.

Por otro lado, tenemos la teoría del comportamiento, el autor Chiavenato (2005) nos habla sobre la teoría y menciona que la administración es una rama multidisciplinaria, donde el administrador tiene que interactuar con diversas áreas, con la finalidad de verificar si sus acciones son propias para la cultura organizacional ya establecida en las mismas. Este proceso donde se observa las actitudes está basado en la incertidumbre de Heisenberg. Todo con la finalidad de verificar si el administrador cumple con el alcance de objetivos, en pocas palabras si será productivo y tendrá actitud por sobresalir.

Por otro lado, está la teoría de la Administración Clásica, que es propuesta por Fayol y Taylor lo cual su teoría que fue direccionada en los principios de gestión. Para Vergaray et al. (2021) Fayol sostiene que estas funciones son universales y aplicables a cualquier tipo de empresa, proporcionando una orientación para un desempeño efectivo de las labores gerenciales. Estos fundamentos teóricos sobre la gestión administrativa brindan conceptos fundamentales y enfoques prácticos para el desarrollo de habilidades directivas, lo cual estas teorías han sido ampliamente discutidas y aplicadas en diversos contextos empresariales, contribuyendo a la comprensión y mejora en gestión administrativa.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

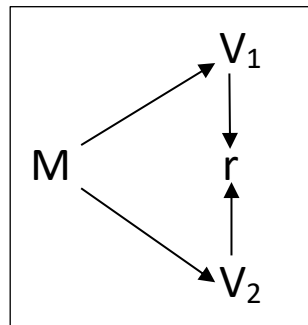
Desarrollando el informe se tuvo en cuenta el tipo de investigación fue de tipo aplicado ya que buscamos generar nuevos conocimientos a favor de solucionar posibles problemas. Según Vara (2010) explica que las investigaciones aplicadas se dan más en empresas porque se busca solucionar un problema existente.

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

El diseño utilizado para este trabajo de investigación fue de carácter no experimental, se utilizó ese porque está basado en la observación y no en la manipulación de ellas. Según Díaz et al., (2023) explica que el diseño no experimental se refiere a que los investigadores no interfieren en factores que motivan o influyen en las respuestas de los encuestados. Para el autor Hernández et al. (2014) y Bauce et al., (2018) define el diseño transversal como un diseño que sirve para recolectar datos en un solo momento único, tiene además como propósito el describir las variables de investigación y también como repercute en un momento dado,

A la vez, este trabajo fue de tipo correlacional, para Tamayo (2002) esto significa que este tipo de investigación determina la variación de algunos factores en relación con otros. Hernández et al. (2014) menciona que el diseño descriptivo busca especificar características, propiedades y el perfil de múltiples grupos, como personas, también las comunidades, mencionando también procesos, o alguna otra variante para analizar. El autor anteriormente mencionado también comenta sobre el enfoque cuantitativo y lo describe como la recolección de información que se utilizara en pruebas de hipótesis, basado en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de poder comprobar las teorías (Hernández et al.,2014)

## Diseño del estudio



Donde:

M: Muestra

V1: Satisfacción del cliente

V2: Productividad

r: Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual**

Satisfacción laboral, según Feijó (2016) comenta que, es centrar la atención en cómo se encuentra el trabajador emocionalmente respecto a su empleo, esta actitud viene de la mano con la forma de sentir y cómo se sienten al desarrollar sus habilidades, puede estar influenciado por diferentes factores, como el clima, reconocimiento, la forma de relacionarse, etc.

- **Definición operacional**

Se aplicó encuestas en escala de likert que está conformada 12 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, zona de trabajo, bonificaciones laborales, relaciones laborales, reconocimiento y clima.

- **Indicadores:**



Con información de Feijóo (2016) tuvimos como indicadores; entorno de trabajo, salarios, compensaciones, apoyo y colaboración entre compañeros, resolución efectiva de conflictos, desarrollo profesional, pertenencia liderazgo y comunicación.

- **Escala de medición:** Se utilizó escala denominada como Likert.

Variable 2: Productividad

- **Definición conceptual**

Productividad, según Garrel (2021) menciona que la productividad se basa en buscar la excelencia empresarial mediante la contribución del personal. Todos los empleados deben comprometerse y dedicarse completamente a sus responsabilidades, mostrando esfuerzo y dedicación en su trabajo.

- **Definición operacional**

Se aplicó encuestas en escala de likert que está conformado por 12 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, eficacia, eficiencia y rendimiento de los trabajadores.

- **Indicadores:**

Considerando lo que dice Garrell (2021) tuvimos los indicadores de cumplimiento de tareas, por otra parte, también el conocimiento del puesto de trabajo, Intercambio de información, trabajo en equipo, uso del equipo, iniciativa, asume responsabilidad, trabajar bajo presión y compromiso.

- **Escala de medición:** Para la investigación se utilizó escala denominada como Likert.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Así lo menciona el autor Arias (2012) se refiere a esa palabra como un conjunto de componentes que pueden ser finitos o infinitos, que tienen características semejantes con lo que se puede referenciar al estudio que se hará. Para nuestra investigación se consideró como principal población 52 trabajadores y colaboradores que laboran en un establecimiento de salud Chimbote, 2023. Para empezar, tenemos criterios de inclusión; Todos los trabajadores disponibles que estén directamente involucrados en el área de atención domiciliaria como son:

médicos, doctores, especialistas, enfermeras, técnicos de farmacias, etc. Por otro lado, criterios de exclusión: Todos los trabajadores que pertenezcan a otro tipo de departamento y personal administrativo.

### **3.3.2. Muestra**

Como expresa García y Villeta (2007) explica que la muestra es un espejo que refleja la realidad, los procesos que se toman para la escoger a las personas deben estar orientadas a que cada muestra no tenga sesgos y deba ser precisa, mejor dicho, que sea clara y precisa. Para el autor Ramírez (1999) explica que una muestra censal es aquella que usa a toda la unidad de investigación y se las considera como muestra. En este caso, al tener una población de 52 trabajadores se utilizó como muestra el mismo número de trabajadores determinados en la población.

### **3.3.3. Muestreo**

Como dice Muñoz (1998) consiste en la forma como recopilar la información y cómo vas a analizar todos los datos referido al trabajo de investigación, por ejemplo, definir los métodos de recopilación de datos como pueden ser encuestas, cuestionarios, etc. Muestreo no probabilístico como lo plantea Vara (2010) expresa este tipo de muestreo el investigador la población no tiene probabilidades determinadas, ni tampoco se conoce, para conformar una muestra, son las menos confiables, pero más frecuentes. Para esta investigación se utilizó muestreo de carácter no probabilístico.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Como menciona Hernández et al. (2014) lo define como sobre a quién va ir dirigido, a quien se va ser medidos, participantes a las cual se van a aplicar los ya determinados instrumentos de medición. Con respecto a la investigación, en este caso la unidad de análisis fue desarrollada por cada uno de los trabajadores implicados en el área de atención domiciliaria.

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

Para el autor Hernández et al. (2014) dice que la técnica de recolección de datos se usa con instrumentos estandarizados para la obtención de información, estos datos se obtienen mediante la observación, mediciones y documentación ya

existente. En ese sentido; en la investigación se optó por utilizar la técnica llamada encuesta. Según Quezada (2010) el instrumento es el recurso que usa el investigador para poder acercarse de manera clara a los fenómenos y con eso tener la información necesaria. En ese sentido en la presente investigación utilizó el instrumento llamado cuestionario, la primera que consideraron fue satisfacción laboral constó de 12 preguntas dividido entre dimensiones e indicadores. Para la segunda variable llamada productividad constó de 12 preguntas también divididas entre dimensiones e indicadores, ambas variables utilizaron escala tipo Likert.

El proceso de validación del instrumento de recopilación de datos fue de manera presencial, llevando el instrumento y documentos respectivos para su clara valoración, siguiendo los lineamientos establecidos, fueron entregados a expertos en la materia de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, siguiendo el proceso de mejora del instrumento cada que estos pasaban por sus revisiones y correcciones, finalmente fueron validados y firmados por los mismos.

El alfa de Cronbach fue hallada primero haciendo una prueba piloto, utilizando muestra similar a las 52 personas que trabajan en un establecimiento de salud, luego de ser aplicadas mediante Google forms, los datos estadísticos fueron pasados a la herramienta Excel y utilizando las formas y métodos exactos, que permitió tener una aceptación del 0.839 para la variable satisfacción laboral y 0.838 para productividad, ambas estando en el margen de bueno.

### **3.5. Procedimientos**

En nuestra investigación la encuesta fue aplicada a un total de 52 trabajadores, el método aplicativo utilizado Google Forms como instrumento de apoyo, se utilizó la metodología 360 que consiste en; para Alles (2005) es la forma novedosa para la valoración del desempeño del empleado, puesto que, dirige a las personas hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas de los servicios de la persona. Por lo tanto, es la evaluación de desempeño laboral para retroalimentar el ejercicio de individuos y su rendidor funcionamiento en la empresa, a través de sus interacciones durante las horas de trabajo. Este formulario fue enviado mediante la aplicación WhatsApp y se desarrolló de manera virtual por el encuestado por un tiempo de 15 min aproximadamente, cabe señalar que la encuesta garantiza la seguridad y confidencialidad de las respuestas y la no manipulación de las mismas.

Los datos obtenidos fueron reflejados en una hoja de cálculo y evaluados para tener certeza sobre confiabilidad usamos el Alfa de Cronbach. Posteriormente estos datos fueron transferidos al SPSS para su procedimiento correspondiente.

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

Al tener los resultados de estar encuestando, fue presentado mediante valores porcentuales para luego ser exportadas al programa estadístico SPSS, con la finalidad de analizar los resultados obtenidos. Para analizar la información se realizó: El análisis descriptivo, con la finalidad de obtener la información de las variables y sus respectivas dimensiones, estas fueron presentadas en tablas y figuras para su mejor comprensión, cabe señalar que los instrumentos son confiables puesto que fueron revisados y validados por expertos, además del análisis correlacional para determinar la relación entre variables. El análisis inferencial, porque todos los datos obtenidos fueron desarrollados mediante la herramienta Alfa de Cronbach y se pudo corroborar por la aptitud del coeficiente de correlación el cual fue representativo y cercano a la unidad lo que nos indica validez del instrumento.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la elaboración del presente trabajo investigativo, están registrados en la Resolución del Consejo Universitario N° 0198-2022-UCV, las cuales hacen cumplimiento de los estatutos estudiantiles en el transcurso del desarrollo de la presente investigación, basada en el compromiso y respeto de los órganos institucionales laborales. Según Universidad César Vallejo en su reglamento se hace mención de sus artículos 15, 16 y 17, dónde hace hincapié en el respeto de la información y la primacía de la honestidad, garantizando a total cabalidad la no manipulación de los datos obtenidos. Esta investigación fomentará un trabajo en equipo adecuado totalmente honesto y objetivo.

#### IV. RESULTADOS

##### Prueba de normalidad

**Tabla 1**

*En la nombrada Prueba de normalidad de satisfacción laboral y productividad en trabajadores en un establecimiento de salud*

| <b>Prueba de normalidad</b> |                           |    |      |
|-----------------------------|---------------------------|----|------|
|                             | <b>Kolmogorov-Smirnov</b> |    |      |
|                             | Estadístico               | gl | Sig. |
| <b>Satisfacción Laboral</b> | ,137                      | 52 | ,017 |
| <b>Productividad</b>        | ,088                      | 52 | ,200 |

*Nota.* El cálculo de normalidad fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación.* En la tabla 1., se aprecia una investigación no paramétrica, la correlación de variables se realizó una prueba de normalidad usando Kolmogorov-Smirnov, se aplicó en una muestra mayor a 50 empleados, donde se pudo encontrar una significancia de 0.017 en satisfacción laboral y 0.200 en productividad, al ser esta una significancia menor a 0.05 la hipótesis alterna es aceptada, al no ser una distribución normal se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la satisfacción Laboral y productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en establecimiento de salud

H<sub>1</sub>: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad

H<sub>0</sub>: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la productividad

## Tabla 2

*Relación entre la satisfacción laboral y productividad en trabajadores en un establecimiento de salud*

|                             | <b>Coefficiente de correlación</b> | <b>Productividad</b> |
|-----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>Satisfacción Laboral</b> | Rho de Spearman                    | ,756*                |
|                             | p-valor                            | ,000                 |
|                             | N                                  | 52                   |

*Nota.* El cálculo de la correlación fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación.* En la tabla 2., se aprecia la prueba Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente 0.756, lo que indica una correlación positiva alta para las variables, también 0.000 de significancia, implica que a mayor satisfacción laboral la otra variable tiende a aumentar y cuando una variable disminuye, la otra tiende a disminuir. Basándonos en los resultados se acepta la hipótesis alterna, donde la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad lo que se descarta la hipótesis nula. Se aprecia en los resultados una relación entre ambas variables lo que significa que los trabajadores en su mayoría se encuentran insatisfechos dentro de la empresa y esto se debe a una mala relación en su zona de trabajo como la falta de limpieza, mucho desorden y mobiliarios en mal estado, también el incumplimiento de pagos, además que no se relacionan bien con sus compañeros y jefes, además de un mal clima laboral ya que los sobre exigen y presionan.

**Objetivo específico 1:** Describir el nivel de la satisfacción laboral en trabajadores en un establecimiento de salud

**Tabla 3**

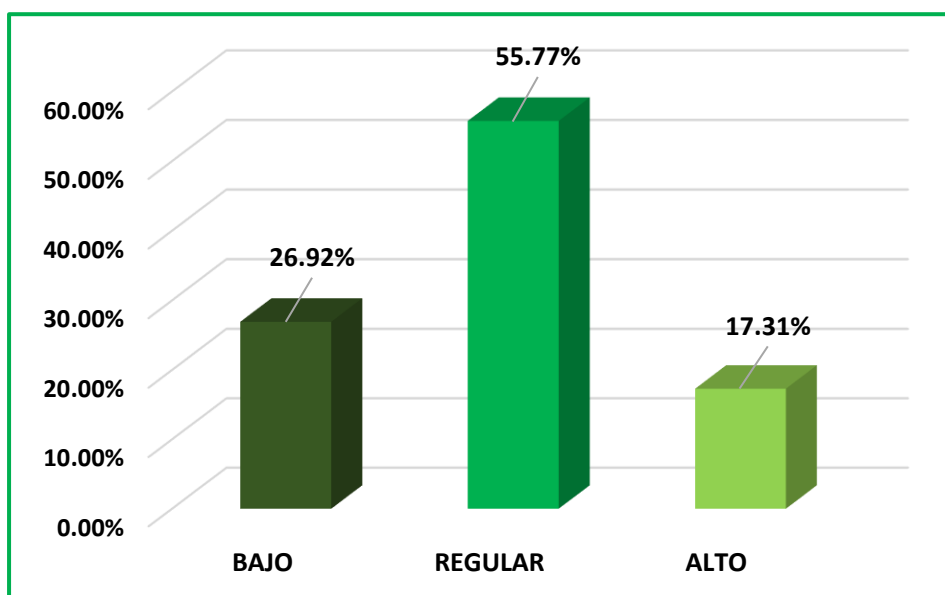
*Nivel de satisfacción laboral en trabajadores en un establecimiento de salud*

| <b>Satisfacción Laboral</b> |    |       |          |             |
|-----------------------------|----|-------|----------|-------------|
| Niveles                     | F. | %     | % válido | % acumulado |
| Nivel bajo                  | 14 | 26.9  | 26.9     | 26.9        |
| Nivel medio                 | 29 | 55.8  | 55.8     | 82.7        |
| Nivel alto                  | 9  | 17.3  | 17.3     | 100.0       |
| Total                       | 52 | 100.0 | 100.0    |             |

*Nota.* El cálculo de los niveles fue realizado con la información de la encuesta

**Figura 1**

*Nivel de Satisfacción Laboral de trabajadores en un establecimiento de salud*



*Interpretación:* En la tabla 3., se aprecia a trabajadores del establecimiento de Salud que están en su mayoría regularmente cómodos en su situación laboral actual siendo reflejado con un 55.77% mientras que bajo se refleja con un 26.92%, lo que puede ser un indicador de mejora para ser tomado en cuenta por el establecimiento a futuro. Esto se da porque los trabajadores se sienten inconformes respecto a los indicadores de sueldo ya que no reciben sus pagos en los tiempos acordados, hay

retrasos o incumplimiento por largos periodos, condiciones laborales y reconocimientos, puesto que, en la entidad, hay una falta de valoración del mérito en trabajadores al tener ambientes en malas condiciones, sucios y desordenados en algunas ocasiones y que apenas 17.31% se encontró alto.



**Objetivo específico 2.** Describir el nivel de productividad de los trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud

**Tabla 4**

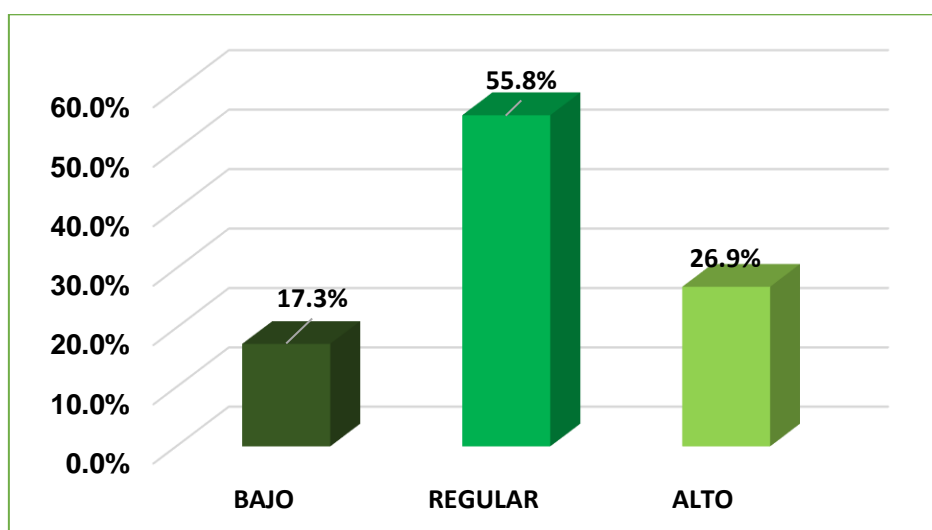
*Nivel de productividad de trabajadores en un establecimiento de salud*

| Nivel de productividad |    |       |          |             |
|------------------------|----|-------|----------|-------------|
| Niveles                | F  | %     | % válido | % acumulado |
| Bajo                   | 9  | 17.3  | 17.3     | 17.3        |
| Regular                | 29 | 55.8  | 55.8     | 73.1        |
| Alto                   | 14 | 26.9  | 26.9     | 100.0       |
| Total                  | 52 | 100.0 | 100.0    |             |

*Nota.* El cálculo de los niveles fue realizado con la información de la encuesta

**Figura 2**

*Nivel de productividad de trabajadores en un establecimiento de salud*



*Interpretación:* En la tabla 4., se aprecia a trabajadores del establecimiento de Salud que se encuentran en el 55.8% trabajando a niveles regulares y 17.3% trabajando con niveles bajos de productividad debido que estos no están bien capacitados para desarrollar sus actividades, así como trabajar bajo presión y no hay trabajo en equipo sienten cómodos en su situación laboral actual y apenas un 26.9% reflejan un nivel de productividad alta. Esto se debe a la falta de satisfacción laboral ya que no hay comunicación, hay retraso con sus pagos, son presionados y no siente que no los valoran.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la zona de trabajo y la variable productividad del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud.

H<sub>1</sub>: Las dimensiones de satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad.

H<sub>0</sub>: Las dimensiones de satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la productividad.

### Tabla 5

*Relación entre la zona de trabajo y la variable productividad en un establecimiento de salud*

|                 | Coeficiente de correlación | Productividad |
|-----------------|----------------------------|---------------|
|                 | Rho de Spearman            | ,264          |
| Zona de trabajo | p-valor                    | ,049          |
|                 | N                          | 52            |

*Nota.* El cálculo de la correlación fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación.* En la tabla 5., se aprecia una relación Rho Spearman de 0.264, de nivel media entre zona de trabajo y la variable productividad con un nivel de significancia 0.049. Considerando los resultados, se acepta la hipótesis alterna, esto se da porque zona de trabajo si se relaciona significativamente con la productividad y en consecuencia descartamos la hipótesis nula, indicando que a mayor importancia a la zona de trabajo habrá una mejor productividad. Los trabajadores se han sentido insatisfechos al trabajar en un ambiente con mala infraestructura, desordenada y en malas condiciones, se recomienda fomentar la colaboración y tener un mejor manejo en los espacios de trabajo, un espacio de trabajo cómodo y estimulante no solo aumenta la satisfacción, sino que también ayuda significativamente a la productividad.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre bonificaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud.

H<sub>1</sub>: La dimensión bonificaciones laborales se relaciona significativamente con la productividad.

H<sub>0</sub>: La dimensión bonificaciones laborales no se relaciona significativamente con la productividad.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión bonificaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud*

| Coeficiente de correlación  |                 | Productividad |
|-----------------------------|-----------------|---------------|
| Bonificaciones<br>Laborales | Rho de Spearman | ,277          |
|                             | p-valor         | ,047          |
|                             | N               | 52            |

*Nota.* El cálculo de la correlación fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación:* En la tabla 6., se aprecia una correlación de 0.277 de nivel medio entre la dimensión bonificaciones laborales y productividad. En base a estos resultados se acepta la hipótesis alterna por lo tanto se opta por descartar su hipótesis nula, indicando que a mayor enfoque a las bonificaciones laborales la productividad aumentara. Se aprecia en los resultados una relación entre la dimensión y la variable sobre las bonificaciones, estas desempeñan roles muy importantes en la productividad para trabajar, puesto que los mismos trabajadores han percibido poco interés por parte de sus superiores al realizar sus trabajos o al completar objetivos planteados, al incentivar a los empleados con recompensas adicionales por su rendimiento y logros, se crea un ambiente motivador que estimula el esfuerzo y la dedicación. Se recomienda tomar en cuenta ese aspecto puesto que no solo reconocen el arduo trabajo, sino que también aumentan la moral y el compromiso, lo que se traduce directamente en una mayor productividad.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación entre relaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud.

H<sub>1</sub>: La dimensión relaciones laborales se relaciona significativamente con la productividad.

H<sub>0</sub>: La dimensión relaciones laborales no se relaciona significativamente con la productividad.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión relaciones laborales y la variable productividad en un establecimiento de salud*

| Coeficiente de correlación |                 | Productividad |
|----------------------------|-----------------|---------------|
| Relaciones Laborales       | Rho de Spearman | ,535          |
|                            | p-valor         | ,000          |
|                            | N               | 52            |

*Nota.* El cálculo de la correlación fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación:* En la tabla 7., se aprecia una correlación de 0.535 lo que significa que es moderada entre la dimensión relaciones laborales y productividad, mostrando una significancia de 0.000. En base a estos resultados se acepta la hipótesis alterna, en cuanto a las relaciones laborales se demuestra una relaciona significativamente con la productividad y por lo tanto se opta por descartar la hipótesis nula, indicando que a mayores relaciones laboral habrá mayor productividad. Se evidencia que las relaciones laborales son malas, es decir, cuando existe una comunicación baja, un mal ambiente de trabajo y relaciones negativas entre los empleados y la dirección, es probable que la productividad sea menor. Se recomienda tomar acción y pensar estrategias para mejorar este aspecto, significaría que el personal se sienta con mayor motivación y comprometidos, lo que tiende a reflejarse en un mayor rendimiento en sus tareas y responsabilidades laborales.

**Objetivo específico 6:** Determinar la relación entre la dimensión reconocimiento y la variable productividad en un establecimiento de salud.

H<sub>1</sub>: La dimensión reconocimiento se relaciona significativamente con la productividad.

H<sub>0</sub>: La dimensión reconocimiento no se relaciona significativamente con la productividad.

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión reconocimiento y la variable productividad en un establecimiento de salud*

|                | Coeficiente de correlación | Productividad |
|----------------|----------------------------|---------------|
|                | Rho de Spearman            | ,446          |
| Reconocimiento | p-valor                    | ,001          |
|                | N                          | 52            |

*Nota.* El cálculo de la correlación fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación:* En la tabla 8., se aprecia una correlación de 0.446 de nivel media entre reconocimiento y productividad. En base a estos resultados se acepta la hipótesis alterna, en el sentido que las dimensiones de satisfacción laboral si se relaciona significativamente con la productividad y por lo tanto se opta por descartar la hipótesis nula, esto indica que a mayor reconocimiento mayor será la productividad. Se aprecia en los resultados la mala situación en la que están los empleados, la falta de un sistema que valore sus esfuerzos, tantos como reconocimiento por logros y de oportunidades de desarrollo, se recomienda dar énfasis a esto puesto que, si sienten un mayor reconocimiento y valor por la empresa, como felicitaciones u oportunidades de desarrollo, es más probable que estén más motivados y que a la par más comprometidos con sus tareas laborales. Este aumento en la motivación y el compromiso puede traducirse en un mayor rendimiento en el trabajo y, por lo tanto, en una mayor productividad.

**Objetivo específico 7:** Determinar la relación entre clima y la variable productividad en un establecimiento de salud.

H<sub>1</sub>: La dimensión clima se relaciona significativamente con la productividad.

H<sub>0</sub>: La dimensión clima no se relaciona significativamente con la productividad.

**Tabla 9**

*Relación entre la dimensión clima y la variable productividad en un establecimiento de salud*

| Coeficiente de correlación |                 | Productividad |
|----------------------------|-----------------|---------------|
| Clima                      | Rho de Spearman | ,423          |
|                            | p-valor         | ,002          |
|                            | N               | 52            |

*Nota.* El cálculo de la correlación fue realizado con la información de la encuesta.

*Interpretación.* En la tabla 9., se aprecia una correlación positiva de 0.423 de nivel media entre la dimensión clima y la productividad. Teniendo como base a estos resultados se opta por aceptar la hipótesis alterna, ya que las dimensiones de satisfacción laboral si se relaciona significativamente con la productividad y por lo tanto se opta por descartar la hipótesis nula, nos indica que a mayor clima laboral la productividad aumentara, surge a raíz de que los propios trabajadores se sintieran mal de trabajar en un clima tan pesado donde se les presiona constantemente en realizar los trabajos, donde si no cumplen son llamados la atención y todo se ve como culpa suya, esto basándonos en información de los propios ítems del cuestionario donde evaluamos si sus jefes muestran liderazgo al desarrollar tareas, si existe una comunicación optima con compañeros, además de existir una comunicación entre áreas sin restricciones y como esto afecta a su productividad, que un buen clima laboral, caracterizado por relaciones positivas entre colegas, comunicación efectiva y apoyo por parte de la dirección, puede contribuir a un aumento de motivación hacia los empleados y estos estarán más comprometidos al desarrollo de actividades.

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día la satisfacción laboral es muy relevante en diferentes ámbitos y en empresas ya que la satisfacción laboral no solo crea un ambiente de trabajo positivo, sino que también mejora la calidad de servicios que son de suma importancia en pacientes. Si el personal se siente individualmente satisfecho en su trabajo, están más motivados, comprometidos y dispuestos a esforzarse por brindar una atención de calidad. Esto se traduce en una mejor experiencia para los pacientes, aumentando así la reputación y también la confianza. Mencionando el caso de este establecimiento de salud, observamos que la satisfacción laboral y la productividad se encuentran en un estado preocupante. Los empleados enfrentan condiciones laborales desafiantes, desde un clima laboral tenso hasta una falta de reconocimiento por sus esfuerzos, esta insatisfacción se traduce directamente en una disminución significativa en la productividad. Los trabajadores desmotivados se ven afectados en su capacidad para brindar una atención de calidad, lo que lleva a errores y retrasos en el servicio. En el desarrollo de este estudio se establecieron diversos objetivos los cuales posteriormente fueron usados para su análisis e interpretación en pro de mejorar las condiciones actuales. Durante el desarrollo de la investigación encontramos limitaciones como la falta de tiempo al momento de evaluar mediante las encuestas a los trabajadores, ya que estos siempre estaban en constante movimiento y trabajo, otra limitación fue el encontrar artículos científicos que hablen de nuestras mismas variables en un rubro semejante al nuestro lo que en consecuencia nos retrasó en la búsqueda de información importante para respaldar los hallazgos.

A través de la hipótesis general la cual fue; la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote, 2023. Se obtuvieron resultados inferenciales, donde se aplicó la prueba llamada Rho de Spearman, podemos ver en la tabla 2 que existe una correlación de carácter positiva alta 0.756 con una significancia de 0.000 dando como significado que se acepta la hipótesis alternativa, se concluye una relación entre las variables. Los resultados mencionados significan que los trabajadores en su mayoría se encuentran insatisfechos dentro de la empresa y esto se debe porque existe una mala relación

en su zona de trabajo, lo que reciben laboralmente, no se relacionan bien con sus compañeros y jefes, además de un mal clima laboral por de parte de la empresa que tiene como consecuencia un nivel moderado bajo de productividad. Esto se corrobora con el estudio de García (2023), quien realizó su estudio en el área de radiología en la clínica San Pablo, el cual pretendió determinar la relación entre la satisfacción laboral de sus empleados y la productividad, obteniendo como resultados parecidos al estudio realizado. Su resultado estadístico fue un Rho de 0.934, así mismo se aceptó la hipótesis alterna con significancia 0.000 siendo menor a 0.05. Esta relación positiva representa que, si la satisfacción laboral aumenta, la productividad también mejora, esto provoca un efecto directo, de tal forma; las organizaciones buscan orientar los esfuerzos a mejorar continuamente en ámbitos como reconocimiento, clima, zona de trabajo. De igual forma el autor Halanocca et al (2019) quien realizó su estudio en una institución prestadora de servicios de salud, el cual tuvieron como fin determinar la relación entre la satisfacción laboral, por otra parte, la motivación y además la productividad del personal médico, teniendo como resultados similares a nuestro estudio realizado. El resultado estadístico que ellos obtuvieron entre toda muestra fue que la motivación tiene una correlación débil de 16%, por otra parte, la satisfacción tiene una correlación fuerte de 47% con respecto a la productividad. Agregando lo que dice el autor Cándelo (2020) define la variable de satisfacción laboral como el estado que llegan los usuarios de forma emocional de las personas y en relación con las condiciones de trabajo, buscando tener experiencias felices. De esta manera, al estar satisfechos en su entorno laboral, los trabajadores encuentran una fuente de motivación que influye directamente en su productividad y en la calidad de su trabajo. El reconocimiento, la zona de trabajo y el clima se revelan como elementos clave que desencadenan buenas reacciones en trabajadores, cultivando un sentido de querer lograr cosas contento lo que hará que puedan superar sus tareas asignadas con mayor empeño. La sensación de ser valorados y recompensados, combinada con un grado adecuado de libertad en su labor, conduce a un compromiso y dedicación intensificados, elevando significativamente la forma en cómo trabajan. Es esencial subrayar que la satisfacción laboral no solo aporta a tener buenos ambientes positivos, sino que también incide profundamente en la sociedad en su conjunto. Por la parte social, promueve la satisfacción que



sienten los trabajadores e incita el poder tener un sentido de logro de metas individuales, el contexto organizacional, como en el caso de un establecimiento de salud, impulsa la productividad, mejora la calidad en el área de trabajo además de fortalecer el sentido de compromiso. Estos hallazgos demuestran la correlación vital entre la satisfacción laboral y la productividad, generando un ciclo positivo de crecimiento en conjunto.

En base a la hipótesis específica 3; zona de trabajo se relaciona significativamente con la productividad en trabajadores del área atención domiciliaria. Logramos obtener resultados inferenciales al utilizar la ya mencionada prueba de correlación llamada Rho Spearman, podemos ver en la tabla 5 una correlación de carácter positiva media de 0.264, con una significancia de 0.049 entre zona de trabajo y la variable productividad. Esto se da porque los trabajadores valoran un entorno laboral que cumpla con medidas adecuadas, orden, limpieza y estándares óptimos para un trabajo sin problemas. Con el índice de significancia, confirmamos la hipótesis alterna: existe una relación significativa entre las condiciones del entorno laboral y la productividad. De igual forma el autor Ohrn et al (2021) en su estudio a funcionarios municipales que se mudaron de oficinas, donde uno de sus objetivos fue determinar los efectos que tiene la zona de trabajo en los empleados y cómo afectaba a su productividad y satisfacción en el entorno de trabajo. El resultado que mostró el Intervalo de confianza fue de una correlación de carácter positiva significativa para entorno de trabajo y productividad ya que su estudio muestra cómo ambas variables bajaron a la par cuando fueron reubicados de una oficina de celulares a una oficina flexibles basadas en actividades (AFO). A la par se obtuvo resultados inferenciales al utilizar la ya mencionada prueba de correlación llamada también Rho Spearman, con esto podemos corroborar con los resultados de Carranza (2021) quien realizó se estudió sobre satisfacción laboral y también la productividad en empleados en entidad pública, donde tuvieron el objetivo de determinar la relación entre la zona de trabajo o condiciones laborales y productividad. obteniendo como resultados correlación de carácter positiva moderada Rho 0.455, así mismo se aceptó la hipótesis alterna, teniendo significancia menor que 0.005.

En base a la hipótesis específica 4; las bonificaciones laborales se relacionan significativamente con la productividad, podemos ver en la tabla 6 una correlación de carácter positiva media 0.277, con una significancia de 0.047 entre bonificaciones laborales y la variable productividad. Esto se da porque las bonificaciones laborales son esenciales, ya que actúan como incentivos para los trabajadores. Un salario acorde con sus responsabilidades, junto con buenas condiciones y bonificaciones, tiene un impacto positivo en su productividad. La significancia del índice confirma nuestra hipótesis alterna, demostrando una relación concreta entre esta dimensión y la productividad de los empleados. Esto se corrobora con los resultados obtenidos por García (2023), quien realizó su estudio en el área de radiología en la clínica San Pablo, el cual pretendió determinar la relación de las remuneraciones justas con la variable productividad, obteniendo un resultado parecido al estudio realizado. El estudio arrojó una correlación positiva alta de 0.829 y una significancia menor que 0.005, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula. Por otra parte, Carranza (2021) investigó sobre la relación que hay entre beneficios laborales y la productividad en empleados en entidad pública, donde tuvieron el objetivo de determinar la relación entre bonificaciones laborales y productividad. obteniendo como resultados correlación de carácter positiva moderada Rho 0.641, así mismo se aceptó la hipótesis alterna, teniendo significancia de 0.000.

En base a la hipótesis específica 5; las relaciones laborales se relacionan significativamente con la productividad, podemos ver en la tabla 7 que hay una correlación de carácter positiva moderada de 0.535, una significancia 0.000 entre relaciones laborales y la variable productividad. Esto se da porque los trabajadores valoran profundamente las relaciones positivas entre colegas, las cuales promueven una comunicación efectiva, confianza y una mayor capacidad para trabajar en equipo, elementos fundamentales para mejorar la productividad. La significancia del índice confirma nuestra hipótesis alterna, demostrando claramente la relación existente entre esta dimensión y la variable en cuestión. Por otra parte, es corroborado por los autores López y Pomasoneco (2018) los que realizaron su investigación en red de salud en Huamanga, donde también tuvieron un objetivo fue la relación de productividad con su variable relaciones interpersonales en el trabajo, lo cual tuvieron resultados parecidos al nuestro. El estudio arrojó una

correlación significativa positiva y una significancia asintótica fue de  $0.000 < 0.05$ , con esto podemos aceptar su hipótesis alterna y descartando la nula. Esto se corrobora con los resultados obtenidos por García (2023), quien realizó su estudio en el área de radiología en la clínica San Pablo, el cual pretendió determinar la relación entre relaciones de trabajo de los empleados y la productividad, obteniendo un resultado parecido al estudio realizado. El estudio arrojó una correlación positiva alta de 0.832 y una significancia menor que 0.005, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

En base a la hipótesis específica 6; reconocimiento se relaciona significativamente con la productividad, se obtuvo como resultados inferenciales con la prueba de correlación llamada Rho Spearman, podemos ver en la tabla 8 que existe una correlación positiva media de 0.446, con una significancia de 0.001 entre reconocimiento y la variable productividad. Esto se da porque cuando un trabajador recibe un mayor reconocimiento, se siente más motivado para alcanzar sus metas, ya que esto lo hace sentir valorado por sus superiores. La significancia del índice confirma nuestra hipótesis alterna, evidenciando una relación clara entre esta dimensión y la variable en estudio. De igual forma los autores Arias et al (2018) los cuales aplicaron su investigación en una empresa textil, donde buscaron saber la relación importante del reconocimiento y productividad. El resultado mostró significancia asintótica bilateral de  $2.99E-20$  siendo menor a 0.05 a todo eso descartaron la hipótesis nula. Esto es respaldado por su publicación científica del autor Carrillo et al, (2022) tuvo como objetivo el analizar la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral y como estas afectaban a la productividad del capital humano, siendo aplicada a empresas agroindustriales, utilizando encuestas teniendo como resultados una fuerte relación entre reconocimiento y productividad sin embargo los participantes mantuvieron niveles muy bajos de reconocimiento, ya que el líder no conocía las necesidades de sus empleados y no los apoyaba facilitando las cosas.

En base a la hipótesis específica 7; el clima se relaciona significativamente con la productividad obtuvimos resultados inferenciales utilizando la prueba de correlación llamada Rho Spearman, podemos ver en la tabla 9 que hay una correlación positiva media de 0.423, con una significancia de 0.002 entre clima y la variable

productividad. Esto se da porque un clima laboral favorable no solo aumenta la satisfacción de los empleados, sino que también contribuye al bienestar general de los colaboradores, generando impactos positivos en la productividad y el rendimiento global de una organización. La significancia respalda nuestra hipótesis alterna, confirmando la relación existente entre esta dimensión y la variable en cuestión. De igual forma la autora Condori (2018) quien realizó un estudio en la empresa de seguridad Bouncer, donde específicamente quiso saber la relación con clima laboral, cómo se relacionaba con productividad. El resultado arrojó una correlación de carácter positiva muy fuerte, valor Rho de 0.865 y una significancia de 0.000. Por otro lado tenemos a Dávila et al (2021) en su artículo nos habla sobre como de importante es el clima organizacional y la satisfacción laboral en relación a la productividad, el estudio se realizó en una empresa industrial en Lima a 316 personas, los cuales tuvo como resultado relaciones significativas, los trabajadores muestran un nivel regular bajo de clima laboral mientras que por el lado de satisfacción laboral el 80.70% perciben un nivel regular, esto se ve ya que los empleados se sienten que hay poca organización, no asignan correctamente las tareas, no hay planes motivacionales ni incentivos al lograr metas, corregir esto generara un mayor incremento en la productividad. Garrel (2021) quien menciona que la productividad se basa en buscar la excelencia empresarial mediante la contribución del personal. Todos los empleados deben comprometerse y dedicarse completamente a sus responsabilidades, mostrando esfuerzo y dedicación en su trabajo. En este estudio se examinó que relación había entre satisfacción laboral y a la par también productividad en el contexto del área de atención domiciliaria en un establecimiento de salud en Chimbote. Pudimos encontrar que la satisfacción laboral es algo fundamental en la productividad al momento de desarrollar actividades. Los resultados revelaron el nivel de satisfacción laboral medio-bajo entre los empleados, atribuido a diversos factores como malos tratos, falta de aprecio y un clima laboral negativo, por el lado de la otra variable los hallazgos indicaron un nivel de productividad moderada-baja, debido a la insatisfacción laboral experimentada por los trabajadores. La falta de satisfacción se traduce en un rendimiento laboral menor, afectando negativamente la productividad del establecimiento. Es esencial considerar factores como el ambiente de trabajo, también muy importante el tema de remuneraciones y las relaciones

interpersonales así poder hacer mejoras tanto la satisfacción laboral como la productividad del personal, mantener a los empleados satisfechos e involucrados emerge como un indicador importante para tomar en consideración en el establecimiento de salud. Las estrategias que fomentan la satisfacción laboral, tales como un entorno laboral positivo y un liderazgo efectivo, son fundamentales para mejorar la productividad y garantizar un óptimo rendimiento del personal en el área de atención domiciliaria.

Este trabajo tiene un aporte positivo frente al problema encontrado, ya que se centrará en investigar, diseñar e implementar soluciones prácticas y personalizadas que no sólo aborden los problemas actuales de insatisfacción laboral y baja productividad, sino que también sienten las bases para un ambiente laboral saludable y productivo a largo plazo en el establecimiento de salud en cuestión. Esta a su vez aporta teóricamente de manera que mejorará las instituciones de salud al elevar los niveles de satisfacción y productividad del personal. Esto facilitará prácticas como la contratación de más personal y la optimización de procesos, beneficiando tanto a las instituciones como a los principales pacientes. Por el lado práctico ofrece soluciones prácticas para empresas, orientándose sobre cómo identificar y abordar las deficiencias organizativas. Estas soluciones impactan directamente en la satisfacción y productividad de los empleados, mejorando el rendimiento laboral y la eficacia empresarial, al mejorar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, las recomendaciones derivadas de la tesis pueden ser implementadas en prácticas de recursos humanos en establecimientos de salud. Esto incluye estrategias para mejorar la satisfacción laboral, como capacitación, apoyo emocional y reconocimiento, que, a su vez, pueden aumentar la productividad. Trabajadores satisfechos tienden a ofrecer un mejor cuidado a los pacientes. Por el lado social tendrá un impacto significativo en los servicios públicos en Perú al proporcionar una guía clara para mejorar la satisfacción y productividad. Al mejorar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, la tesis puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la comunidad local. Trabajadores satisfechos tienden a ofrecer un mejor cuidado a los pacientes. Por el lado metodológico se distingue por su rigurosidad científica y el uso de instrumentos validados. La tesis puede servir como ejemplo de una metodología de investigación sólida para futuros

estudios en campos similares, mostrando cómo diseñar y llevar a cabo investigaciones empíricas en el ámbito laboral y de la salud. La metodología sólida garantiza resultados confiables, proporcionando una base robusta para investigaciones futuras en el campo de la satisfacción laboral y la productividad.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la tabla 2, se logró determinar que existe relación entre la satisfacción laboral y productividad en trabajadores en un establecimiento de salud. El resultado se obtuvo a través de una prueba estadística obteniéndose el resultado (0.756). Con esta relación positiva alta se dedujo que; la satisfacción laboral en trabajadores debería ser tomada en cuenta de mejor manera para así mejorar la productividad de los mismos con el fin de que este sea cada vez mejor. De esta manera con el objetivo logrado se da respuesta a la pregunta general planteada en la investigación.
2. En la tabla 5, en base a los resultados citados anteriormente, los cuales se obtuvieron a través de realizar la prueba estadística, el análisis inferencial concluye que el tercer objetivo específico se logró, porque el coeficiente de correlación Rho Spearman demostró una correlación positiva media (0.264), entre zona de trabajo y productividad, además tiene una significancia (0.049). En ese sentido; la relación positiva moderada que existe entre la dimensión y la variable significa que la zona de trabajo es importante, los empleados han expresado su descontento debido al estado inadecuado de las instalaciones, con áreas desordenadas y en algunos casos, sucias. Esta situación indica la falta de atención y rigor en la gestión de este aspecto. La negligencia para mejorar estas condiciones ha tenido un impacto directo en la forma en que los trabajadores desempeñan sus tareas, disminuyendo tanto su satisfacción como su eficiencia laboral.
3. En la tabla 6, en base a los resultados citados anteriormente, los cuales se obtuvieron a través de realizar la prueba estadística, en el análisis inferencial se concluye que el cuarto objetivo específico se logró, porque el coeficiente de correlación de Rho Spearman demostró una correlación positiva media (0.277) entre bonificaciones laborales y productividad, además tiene una significancia (0.047). Asimismo; la relación positiva moderada que existe entre la dimensión y la variable significa que no se está desarrollando de la manera más adecuada la implementación de incentivos o bonificaciones, este déficit se refleja en el incumplimiento de los pagos a los empleados. La falta de atención para mejorar este aspecto ha tenido un impacto directo en la productividad laboral, ya que los trabajadores se sienten insatisfechos, lo que a su vez afecta negativamente

su motivación y productividad. Es crucial abordar esta problemática de manera urgente para restaurar la satisfacción y la productividad laboral en el establecimiento de salud.

4. En la tabla 7, en base a los resultados citados anteriormente, los cuales se obtuvieron a través de realizar la prueba estadística, en el análisis inferencial se concluye que el quinto objetivo específico se logró, porque el coeficiente de correlación de Rho Spearman demostró una correlación positiva media (0.535) entre relaciones laborales y productividad, además tiene una significancia (0.000). Se deduce que, Existe una carencia evidente de comunicación y comprensión mutua entre los trabajadores y los supervisores. Esta falta de atención a las relaciones laborales sugiere una falta de esfuerzos para mejorar este aspecto crucial en el entorno laboral del establecimiento de salud.
5. En la tabla 8, en base a los resultados citados anteriormente, los cuales se obtuvieron a través de realizar la prueba estadística, en el análisis inferencial se concluye que el sexto objetivo específico se logró, porque el coeficiente de correlación de Rho Spearman demostró una correlación positiva media (0.446) entre reconocimiento y productividad, además de tener una significancia (0.001). Asimismo; la relación positiva media que existe entre la dimensión y la variable significa que los empleados no se sienten conformes ni sus esfuerzos reconocidos, esta falta de reconocimiento eficiente puede atribuirse a la falta de programas formales de reconocimiento en la empresa, a la ausencia de retroalimentación positiva por parte de los supervisores o a una cultura organizativa que no prioriza el reconocimiento de los logros individuales.
6. En la tabla 9, en base a los resultados citados anteriormente, los cuales se obtuvieron a través de realizar la prueba estadística, en el análisis inferencial se concluye que el quinto objetivo específico se logró, porque el coeficiente de correlación de Rho Spearman demostró una correlación positiva media (0.423) entre clima y la variable productividad, además de tener una significancia de (0.002). En ese sentido; la relación positiva media que existe entre clima y productividad, esto significa que puede estar relacionada con la falta de interacción y apoyo entre colegas, la ausencia de políticas que fomenten la colaboración y el clima, o la falta de medidas para gestionar conflictos laborales. Cuando el ambiente de trabajo es positivo, la moral y la motivación de los



empleados aumentan, lo que se traduce en una mayor productividad. Abordar estas deficiencias en el clima laboral, promoviendo una cultura de respeto, apoyo mutuo y comunicación efectiva, es esencial para mejorar tanto el ambiente laboral como la productividad en el establecimiento de salud.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda al jefe del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, realizar una evaluación exhaustiva cada año sobre las condiciones de trabajo en todas las zonas del establecimiento. Esto incluye mantener los espacios limpios, ordenados y en condiciones adecuadas para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de manera óptima y satisfactoria.
- 2.** Se recomienda al jefe del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, incentivar a los trabajadores con bonos adicionales cada fin de mes por sus logros, esfuerzo y dedicación. Esto quiere decir que las bonificaciones no solo reconocen el buen trabajo, sino que va a fortalecer su ética y compromiso hacia su labor.
- 3.** Se recomienda al jefe del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, estar al tanto de los objetivos y logros por parte de sus trabajadores anuales o semestrales, implementar sistemas de felicitaciones, premios u oportunidades de desarrollo, ya que es más probable que se sientan motivados y comprometidos con su deber. Así se logrará que los doctores tengan un mejor rendimiento laboral y, por consiguiente, una mejora y mayor productividad.
- 4.** Se recomienda al jefe del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, ofrecer capacitación cada trimestre para mejorar habilidades de comunicación y resolución de conflictos para empleados y supervisores, implementar canales anónimos para una buena retroalimentación mejorando así la comunicación interna y la comprensión mutua.
- 5.** Se recomienda al jefe del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, implementar programas de bienestar semestralmente que promuevan un equilibrio al trabajar y también en la vida personal, reduciendo así el estrés y mejorando el clima laboral.
- 6.** Se recomienda a los futuros investigadores llevar a cabo análisis más detallados para identificar las causas específicas de la satisfacción laboral en el contexto de la atención domiciliaria en establecimientos de salud. Esto implica realizar entrevistas en profundidad, encuestas cualitativas o grupos focales para comprender mejor las experiencias y percepciones de los empleados. Al entender las razones detrás de la satisfacción laboral, los

investigadores podrán proponer intervenciones más específicas y efectivas para mejorarla y, por ende, incrementar la productividad de los trabajadores.

7. Se recomienda a los futuros investigadores siempre utilizar fuentes actualizadas y confiables, tales como revistas científicas de alto prestigio dentro del campo de estudio. Es esencial examinar los resultados obtenidos en investigaciones previas para realizar una comparación adecuada al final del trabajo, garantizando así la solidez y relevancia de los hallazgos.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias, evaluación 360°*. Ediciones Granica. Buenos Aires, Argentina.
- Araya, M. y Medina, A. (2019). Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. *Revista médica Risaralda*. 25 (2). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157)
- Arias, F (2012). *El proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. Introducción a la Metodología Científica*. (6ta. Ed.). Caracas. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_6a\\_edicion](https://www.researchgate.net/publication/301894369_el_proyecto_de_investigacion_6a_edicion).
- Arias, J., Casiano, N., Reyes, W. (2018). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa textil sourcing company, Chincha Alta 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Perú. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6110/TRTESIS\\_ARIAS\\_CASIANO\\_REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6110/TRTESIS_ARIAS_CASIANO_REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aytekin, I., Murphy, W., Yildiz, M., Dogan, I., y Ceyhan, S. (2021). Developmental networks affect academics' career satisfaction through research productivity. *International Journal Of Human Resource Management*, 33 (17) 3387-3413. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1928728>
- Bauce, G., Cordova, M., & Avila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 43-50. [https://doi.org/http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_inhrr/article/view/18686](https://doi.org/http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_inhrr/article/view/18686)
- Bao-Condor, C., Marcelo-Armas, M., Gutierrez-Solorzano, M., Bardales-Gonzales, R., Corcino-Barrueta, F. y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de

posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114.  
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Berardelli, I., Sarubbi, S., Lamis, D., Rogante, E., Canzonetta, V., Negro, A., Guglielmetti, M., Esparagna, A., De Angelis, V., Erbuto, D., Pompili, M. y Martelletti, P. (2019.) La satisfacción laboral media en la asociación entre la discapacidad percibida y la productividad laboral en pacientes con migraña. *International journal of environmental research and public health*, 16 (18).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph16183341>

Bueno, G (2022) Observaciones al enfoque por competencias y su relación con la calidad educativa. Sophia, *Colección de Filosofía de la Educación*.  
<https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.02>

Candelo, J. (2020) El efecto de los entornos de trabajo en la productividad y la satisfacción de los ingenieros de software. *Ieee Transactions On Software Engineering*, 47 (4) 736-757.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S01208160202000100049&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01208160202000100049&lang=es)

Cárdenas, L., Hernández, S. y Violet, B. (2022) Promoción: seguridad y salud en el trabajo en los fruticultores de cundinamarca visual. review. *International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura* ,  
<https://doi.org/10.37467/REVVISUAL.V9.3629>

Carranza, A. (2022). *Satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de una gerencia en una entidad pública, Lurín 2021*. [Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo] Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101227/Carranza\\_AAR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101227/Carranza_AAR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Carrillo, A., Barraza, L., Ovalles, L. y Palazuelos, O. (2022) Liderazgo transformacional y su relación con la felicidad en el trabajo: Empresas sinaloenses del sector

agroindustrial. *Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39736>

Castro-Castillo, D., Zapata-Quispe, R., Díaz-Espinoza, M., y Reyes-Ramírez, R. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana De La Educación*.  
<https://doi.org/10.31876/ie.vi.114>

Chiang, M. y Candia, F. (2021) La educación y la distribución del tiempo laboral como variables para la selección de personal y la eficiencia organizacional. *Revista EAN*, 88. <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2498>

Chiang, M., Hidalgo J. y Gómez N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. 11 (22).  
<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma. Ed.). Editorial: Mc Graw Hill Interamericana. México.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

Condori, J. (2018). *Satisfacción Laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer, San Borja, 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad autónoma del Perú] Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1035/Condori%20Palacios%2c%20Johanna%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuesta, A. (2020). Evaluation of work satisfaction. *Revista Retos*. 14 (4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230691552020000200327](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230691552020000200327)

- Dávila, M., Agüero, E., Ruiz, J. y Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y trabajo satisfactorio en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J. y Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Diario de Chimbote (2023). PADOMI no funciona en EsSalud en Ancash porque no le pagan a la empresa de taxi. <https://diariodechimbote.com/2023/03/03/padomi-no-funciona-en-essalud-ancash-porque-no-les-pagan-a-empresa-de-taxi/>
- Feijóo, J. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo*. Editorial: Ugerman. Buenos Aires. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/el-talento-humano-en-hoteleria-y-turismo?location=44>
- Foo, C., Tay, A., Yang, Y., Verdeli, H. (2023). Psychosocial model of burnout among humanitarian aid workers in Bangladesh: role of workplace stressors and emotion coping. *Conflict and Health*, <https://doi.org/10.1186/s13031-023-00512-1>
- García, A. (2023). *Satisfacción laboral y productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima, 2020*. [Tesis de postgrado. Universidad autónoma del Perú] Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110668/Garcia\\_HAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110668/Garcia_HAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, B., Díaz, J. (2022). Inteligencia Emocional como Predictor de Satisfacción en Docentes de Infantil y Primaria. *Revista iberoamericana sobre calidad eficacia y cambio en educación*, 20 (4) 51-68 <https://doi.org/10.15366/reice2022.20.4.003>

- García, J., y Villeta, M. (2007). *Técnicas básicas de muestreo con SAS*. Editorial: Facultad de Estudios Estadísticos. Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47107/2/T%C3%A9cnicas%20b%C3%A1sicas%20de%20muestreo%20con%20SAS.%20J.%20Portela,%20M.%20Villeta.pdf>
- Garrel, A. (2021). *La competitividad y sus claves*. Marge Books. (3era. Ed.). Editorial: Marge Books. España. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/la-competitividad-y-sus-claves-1618325131?location=1>
- Guerra, G., Carrillo, C., Chica, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Universidad y Sociedad*, 14 (3) 403-408. ISSN: 24152897
- Groen, B., Van der Voordt, T., Hoekstra, B., Van Sprang, H (2019). Impact of employee satisfaction with facilities on self-assessed productivity support. *Journal of facilities management*, 17 (5) 442-462. <https://doi.org/10.1108/JFM-12-2018-0069>.
- Halanocca, S. Palomino, L y Rupay, K. (2019). *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud*. [Tesis de postgrado. Universidad ESAN] Perú. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019\\_MAGSS\\_16-1\\_03\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hammond, N., Owusu, N., Nunoo, E., Boampong, G., Osman, A., Panin, A., Nyametso, J., y Essen, B. (2023). How quality of work-life influence employee job satisfaction in a gas processing plant in Ghana. *Discover Sustainability*. <https://doi.org/10.1007/s43621-023-00127-9>



- Heraldo (2023). El 43% de los médicos en España sufre acoso y discriminación laboral. <https://www.heraldo.es/noticias/salud/2017/02/23/el-los-medicos-espana-sufre-acoso-discriminacion-laboral-1160832-2261131.html>
- Isha, A., Duru, E., Babatunde, A., Abubakar, M., Ezinwane, T., Enwereakuh, U., Ishaku, D., Okoyeocha, P., Ejike, C., Okeke, B., Yarama, S., Ukoha-kalu, B. (2023). Predictors of the quality of work life and job satisfaction among serving military healthcare personnel in the Nigerian armed forces. *Journal of Public Health*. <https://doi.org/10.1007/s10389-023-01880-x>
- Johnson, B., Zimmermann, T., y Bird, C. (2021). El efecto de los entornos de trabajo en la productividad y la satisfacción de los ingenieros de software. *IEEE transactions on software engineering*, 47 (4) 736-757. <https://doi.org/10.1109/TSE.2019.2903053>
- Ko, Y., y Choi, J. (2019). Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation. *Journal of organizational behavior*, 40 (3) 282-295. <https://doi.org/10.1002/job.2328>
- López, R., y Pomasoncco, E. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores Red Salud Huamanga 2018*. [Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28683/lopez\\_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28683/lopez_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llorente, M., y Topa, G. (2019). Individual Crafting, Collaborative Crafting, and Job Satisfaction: The Mediator Role of Engagement. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32 (3) 217-226. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a23>
- Lee, J., Patterson, P., Ngo, L. (2017). In pursuit of service productivity and customer satisfaction: the role of resources. *European journal of marketing*, 51 (11-12) 1836-1855. <https://doi.org/10.1108/EJM-07-2016-0385>

- Malluk, A. (2018). Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad. Una mirada a su gestión en el sector estatal. *Anagramas - Rumbos y sentidos de la comunicación*. 17 (33). <https://doi.org/10.22395/anqr.v17n33a10>
- Marin, A. (1992). *Sociología de la empresa*. (5ta. Ed). Editorial: Ibérico Europea de Ediciones, S. A. Madrid. [https://www.google.com.pe/books/edition/Sociolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_empresa/M33f5QDoS0UC?hl=es&gbpv=1&dq=teoria+de+las+relaciones+humanas+de+elton+mayer&pg=PA57&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Sociolog%C3%ADa_de_la_empresa/M33f5QDoS0UC?hl=es&gbpv=1&dq=teoria+de+las+relaciones+humanas+de+elton+mayer&pg=PA57&printsec=frontcover)
- Martin, E., Vicario, I., Gomez., y Rodero, L. (2023). El Trabajo Fin de Grado: variables predictoras de la satisfacción y la nota en una muestra de alumnado de los Grados en Maestro en Educación Infantil y Primaria. *Revista Complutense de Educación*. <https://doi.org/10.5209/rced.76755>
- Martínez, L., Olmedo, I., Arcas, N. y Zapata, J. (2018). Las cooperativas en la educación: Satisfacción laboral del profesorado y diferencias de género CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.94.12701>
- Mayer. C., Sivatheerthan, T., Mütze, N., Nitsh, V. (2023). Sharing leadership behaviors in virtual teams: effects of shared leadership behaviors on team member satisfaction and productivity. *Team Performance Management*. <https://doi.org/10.1108/TPM-07-2022-0054>
- Mendoza-Zambrano, M., y Villafuerte-Holguín, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación*, 11(3), 467-478.
- Mohammad, J., Quoquab, F., Halimah, S., Thurasamy, R. (2019). Workplace internet leisure and employees' productivity, The mediating role of employee

satisfaction. *Internet research*, 29 (4) 725-748. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2017-0191>

Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2da. Ed). Editorial: Pearson. México.  
<http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>

Nidal, D. (2023). The impact of job stress and job satisfaction on employee performance: The case of the Software Companies in Palestine. *An-Najah University Journal for Research – B. (Humanities)*.  
<https://doi.org/10.35552/0247-037-004-007>

Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación* (1 a ed.). Editorial: Panapo. Venezuela.

Ohrn, M., Wahlstrom, V., Harder, M., Nordin, M., Pettersson, A., Danielsson, C., Olsson, D., Andersson, M., Jarvholm, L. (2021). Productivity, Satisfaction, Work Environment and Health after Relocation to an Activity-Based Flex Office; The Active Office Design Study. *International journal of environmental research and public health*, 18 (14). <https://doi.org/10.3390/ijerph18147640>

Organización Internacional del trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Editorial: IMESUN. Suiza.

Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, México. ISN 2707-2207/ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2023, Volumen 7, Número 1 p 6698.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)

Padilla, J. y Gonzáles, J. (2020). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista*

*Científica de la UCSA*, 8 (1) <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>

Pearson, E y Frakt, A. (February 19, 2019). Medical Scribes, Productivity, and Satisfaction. *The JAMA Forum*. 321 (7) 635-636. <https://doi.org/10.1001/jama.2019.0268>.

Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación, estadística aplicada de la investigación*. Editorial: Macro E.I.R.L. Perú.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed). Editorial: Mcgraw Hill Education.

<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Sol TV (2023). “Chiclayo: denuncian abusos en centro de salud”. <https://soltvperu.com/denuncianran-abuso-en-centro-de-salud/>

Swapna, P y Narayanamma, P. (2019). Reward and Recognition Impact on Job Satisfaction and Performance in retail sector: An Empirical Study from Andhra and Telangana. *Journal of mechanics of continua and mathematical sciences*. <https://doi.org/10.26782/jmcms.2019.10.00051>

Tamayo, M. (2002). *El Proceso de Investigación Científica*. (4ta. Ed). Editorial: Limusa Noriega. México. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/EI\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/EI_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)

Tleuken, A., Turkyilmaz, A., Sovetbek, M., Durdyev, S., Guney, M., Tokazhanov, G., Wiechetek, L., Pastuszak, Z., Draghici, A., Boatca, M. (2022). Effects of the residential built environment on remote work productivity and satisfaction during COVID-19 lockdowns: An analysis of workers' perceptions. *Building and environment*, 219. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2022.109234>

- Toscano, F. (2020). Social Isolation and Stress as Predictors of Productivity Perception and Remote Work Satisfaction during the COVID-19 Pandemic: The Role of Concern about the Virus in a Moderated Double Mediation. *Environmental sciences*, 12 (23). <https://doi.org/10.3390/su12239804>
- Universidad César Vallejo. (2021). Reglamento de Estudiantes (Publicación 28-2021). *Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/01/Anexo-1.-Reglamento-de-Estudiantes-V03.pdf>
- Van der Voordt, T., Jensen, P. (2021). The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. *Journal of corporate real estate*, 25 (1) 29-49. <https://doi.org/10.1108/JCRE-03-2021-0012>
- Vara, A (2010). *7 pasos para una tesis éxito desde la idea inicial hasta la sustentación*. (3era. Ed). Editorial: Universidad San Martín de Porres. [https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/608499/mod\\_resource/content/0/Manual\\_7pasos\\_aristidesvara1.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/608499/mod_resource/content/0/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf)
- Vergaray, J., García, C., Gutierrez, W., León, F., y León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, volumen 22, número 22, 46-58. <https://doi.org/10.55867/qual22.04>.
- Jinnah University for Women. (2023). Organizational Productivity: A Critical Analysis of the Impact of Employee Motivation. *NewsRX LLC*. <https://link.gale.com/apps/doc/A736764099/PPCM?u=univcv&sid=bookmark-PPCM&xid=fbb3a154>
- Young, J. y Choi. J. (2019). “Las horas extraordinarias como antecedente de la satisfacción de los empleados, la productividad empresarial y la innovación”. *Journal of organizational behavior*. 40 (3) 282-295. <https://doi.org/10.1002/job.2328>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variable             | Definición Conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones                     | Indicadores                           | Escala de medición |
|----------------------|---|--|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| Satisfacción Laboral | Según Feijó en 2016 es centrar la atención en cómo se encuentra el trabajador emocionalmente respecto a su empleo, esta actitud viene de la mano con la forma de sentir y como se sienten al desarrollar sus habilidades, puede estar influenciado por diferentes factores, como el clima, reconocimiento, la forma de relacionarse, etc. | Se determinó a través de un cuestionario que está conformado por 12 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, zona de trabajo, bonificaciones laborales, relaciones laborales, reconocimiento y clima | Zona de trabajo                 | Entorno de trabajo:                   | Ordinal Likert     |
|                      |   |  | Bonificaciones Laborales        | Salarios                              |                    |
|                      |   |  |                                 | Compensaciones                        |                    |
|                      |   |  | Relaciones laborales            | Apoyo y colaboración entre compañeros |                    |
|                      |   |  |                                 | Resolución efectiva de conflictos     |                    |
|                      |   |  | Reconocimiento                  | Desarrollo profesional                |                    |
|                      |   |  |                                 | Pertenencia                           |                    |
|                      |   |  | Clima                           | Liderazgo                             |                    |
| Comunicación         |   |  |                                 |                                       |                    |
| Productividad        | Según Garrel en 2021 menciona que la productividad es un indicador para medir el uso de recursos, que busca la excelencia empresarial con ayuda del capital humano, todos los miembros de la empresa deben involucrarse en hacer sus tareas, tener compromiso junto a la dedicación y el esfuerzo.  | Se determino a través de un cuestionario que está conformado por 12 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, eficacia, eficiencia y rendimiento de los trabajadores                                  | Eficacia                        | Cumplimiento de tareas                | Ordinal Likert     |
|                      |   |  |                                 | Conocimiento del puesto de trabajo    |                    |
|                      |   |  | Eficiencia                      | Intercambio de información            |                    |
|                      |   |  |                                 | Trabajo en equipo                     |                    |
|                      |   |  |                                 | Uso correcto del equipo               |                    |
|                      |   |  |                                 | Iniciativa                            |                    |
|                      |   |  | Rendimiento de los trabajadores | Asume responsabilidad                 |                    |
|                      |   |  |                                 | Trabajar bajo presión                 |                    |
| Logros               |   |  |                                 |                                       |                    |

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado/a participante, Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo saber cuál es la relación entre satisfacción laboral y productividad en un establecimiento de salud. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: rbecerraf@ucvvirtual.edu.pe

| Valores | Escala         |
|---------|----------------|
| 1       | Nunca          |
| 2       | Casi nunca     |
| 3       | Ocasionalmente |
| 4       | Casi siempre   |
| 5       | Siempre        |

| nº | Ítems  | Escala y valores |   |   |   |   |
|----|--|------------------|---|---|---|---|
|    |  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | <b>Dimensión 1: Zona de trabajo</b>  |                  |   |   |   |   |
| 1  | ¿Usted cree que los mobiliarios que cuenta su ambiente de trabajo son confortables?  |                  |   |   |   |   |
| 2  | ¿Usted considera que se le brinda las herramientas necesarias para el adecuado desarrollo de funciones?                    |                  |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 2: Bonificaciones Laborales</b>   |                  |   |   |   |   |
| 3  | ¿Usted considera que el salario que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo? |                  |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 4  | ¿Usted considera que las compensaciones económicas que recibe en su lugar de trabajo son justas acordes a su desempeño?                      |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 3: Relaciones laborales</b> |  |  |  |  |  |  |
| 5  | ¿Usted considera que, en la empresa existe un apoyo y colaboración entre compañeros de trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿Usted considera que, en su lugar de trabajo, sus compañeros de equipo están dispuestos a brindarle apoyo y colaboración cuando lo necesita? |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿Considera usted que, en su lugar de trabajo, los conflictos laborales se resuelven de manera efectiva?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 4: Reconocimiento</b>       |  |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿Usted considera que en el trabajo le brindan oportunidades de desarrollo en su línea de carrera?  |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿Usted siente que su esfuerzo es reconocido por parte de alguno de sus jefes o compañeros?   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 5: Clima</b>                |  |  |  |  |  |  |
| 10                                       | ¿Usted considera que los jefes inmediatos muestran liderazgo en el desarrollo de tareas?   |  |  |  |  |  |
| 11                                       | ¿Usted considera que la comunicación entre compañeros es óptima y facilitan el desempeño?  |  |  |  |  |  |
| 12                                       | ¿Usted considera que la comunicación entre áreas es adecuada y sin restricciones?  |  |  |  |  |  |



## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION LABORAL

| CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO       |   |
|--|---|
| <b>1) Nombre del instrumento</b>       | Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral   |
| <b>2) Autor</b><br><b>Procedencia:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Becerra Flores, Ricardo Esteban.</li> <li>• Lujan Cruz, Allison Rebeca.</li> </ul> Perú, 2023  |
| <b>3) N° de ítems</b>                  | 12  |
| <b>4) Administración</b>               | Individual  |
| <b>5) Duración</b>                     | 15 minutos  |
| <b>6) Población</b>                    | 52 colaboradores de un establecimiento de salud.  |
| <b>7) Finalidad</b>                    | Determinar los niveles de satisfacción laboral  |
| <b>8) Materiales</b>                   | Cuestionario de Google.   |
| <b>9) Codificación:</b>                | <p><i>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones:</i> I. Zona de trabajo con 01 ítems (1) II. Bonificaciones laborales con 02 ítems (3 y 4) III. Relaciones laborales con 03 ítems (5, 6 y 7) IV. Reconocimiento con 02 ítems (8 y 9) V. Clima con 03 ítems (10, 11 y 12) Para obtener la puntuación en cada dimensión, se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las 5 dimensiones.</p>     |
| <b>10) Propiedades psicométricas:</b>  | <p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la variable satisfacción laboral en un establecimiento de salud, que determina la veracidad de los ítems; es decir, descubrir si los ítems tienen errores, de tal forma se utilizó el Alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto ante una muestra similares a la del estudio, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <math>r = 0.839</math> lo que permite deducir que el instrumento a utilizar es confiable moderadamente.</p> |
| <b>11) Observaciones:</b>              | <p>Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo (17-27), Medio (28-43) y Alto (44-60). Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los colaboradores para efectos del análisis de resultados.</p>   |

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Estimado/a participante, Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo saber cuál es la relación entre satisfacción laboral y productividad en un establecimiento de salud. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: rbecerraf@ucvvirtual.edu.pe

| Valores | Escala         |
|---------|----------------|
| 1       | Nunca          |
| 2       | Casi nunca     |
| 3       | Ocasionalmente |
| 4       | Casi siempre   |
| 5       | Siempre        |

| nº | Ítems  | Escala y valores |   |   |   |   |
|----|--|------------------|---|---|---|---|
|    |  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | <b>Dimensión 1: Eficacia</b>   |                  |   |   |   |   |
| 1  | ¿Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?                                |                  |   |   |   |   |
| 2  | ¿Usted cumple con los procedimientos administrativos establecidos en el trabajo?               |                  |   |   |   |   |
| 3  | ¿Usted posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? |                  |   |   |   |   |
| 4  | ¿Usted se preocupa por capacitarse, para un mayor desempeño en su puesto de trabajo?           |                  |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 2: Eficiencia</b>   |                  |   |   |   |   |


|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 5  | ¿Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?                    |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿Usted mantiene buenas relaciones con los pacientes?   |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿Usted siente dificultad al manejar equipos que se les son otorgados para su trabajo?          |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿Usted muestra iniciativa al fomentar las actividades en grupo?                                |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión 3: Rendimiento de los trabajadores</b>  |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿Usted toma con responsabilidad el cargo que le asigna su empresa?                             |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Usted considera que los trabajadores asumen su responsabilidad por sus acciones y decisiones? |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿Consideras que tienes la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?                 |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Usted logra cumplir las metas planteadas por la empresa?                                      |  |  |  |  |  |

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD

| CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO        |  |
|---|--|
| <b>12) Nombre del instrumento</b>       | Cuestionario para evaluar la productividad   |
| <b>13) Autor</b><br><b>Procedencia:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Becerra Flores, Ricardo Esteban.</li> <li>• Lujan Cruz, Allison Rebeca.</li> </ul> Perú, 2023   |
| <b>14) N° de ítems</b>                  | 12   |
| <b>15) Administración</b>               | Individual   |
| <b>16) Duración</b>                     | 15 minutos   |
| <b>17) Población</b>                    | 52 colaboradores de un establecimiento de salud.   |
| <b>18) Finalidad</b>                    | Determinar los niveles de productividad  |
| <b>19) Materiales</b>                   | Cuestionario de Google.  |
| <b>20) Codificación:</b>                | <i>Este cuestionario evalúa tres dimensiones:</i> I. Eficacia con 04 ítems (1, 2, 3, 4) II. Eficiencia con 04 ítems (5, 6, 7, 8 y 9) III. Rendimiento de los trabajadores 04 ítems (9, 10, 11 y 12). Para obtener la puntuación en cada dimensión, se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las 3 dimensiones.   |
| <b>21) Propiedades psicométricas:</b>   | <p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la variable productividad en un establecimiento de salud, que determina la veracidad de los ítems; es decir, descubrir si los ítems tienen errores, de tal forma se utilizó el Alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto ante una muestra similares a la del estudio, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <math>r = 0.838</math> lo que permite deducir que el instrumento a utilizar es confiable.</p> |
| <b>22) Observaciones:</b>               | Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo (17-27), Medio (28-43) y Alto (44-60). Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los colaboradores para efectos del análisis de resultados.   |

## Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

### VALIDADOR 1

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de Salud, Chimbote 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

|  |   |  |
|--|---|--|
| Nombres y Apellidos del juez:              | José Antonio Teleguero López                          |  |
| Grado profesional:                         | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      | Doctor ( )   |
| Área de formación académica:               | Clínica ( )   | Social ( )   |
|  | Educativa ( )   | Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| Áreas de experiencia profesional:          | Docente de la Escuela Profesional de Administración   |  |
| Institución donde labora:                  | Universidad César Vallejo                             |  |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años ( )  |  |
|  | Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |  |

**2. Propósito de la evaluación:**


- Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal   |
| Autor(es):            | Becerra Flores Ricardo<br>Lujan Gary Allison   |
| Procedencia:          | Del autor, adaptada o validada por otros autores   |
| Administración:       | Personal   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un establecimiento de salud   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>- La primera variable Satisfacción laboral contiene 5 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.<br>- La segunda variable Productividad contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

**4. Soporte teórico**

- Variable 1: Satisfacción laboral

 INVESTIGA  
UCV

1

Significación:

Está compuesta por dos variables:

- La primera variable Satisfacción laboral contiene 5 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
- La segunda variable Productividad contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

##### • Variable 1: Satisfacción laboral

Según Feijóo en 2016 comenta que, es centrar la atención en cómo se encuentra el trabajador emocionalmente respecto a su empleo, esta actitud viene de la mano con la forma de sentir y como se sienten al desarrollar sus habilidades, puede estar influenciado por diferentes factores, como el clima, reconocimiento, la forma de relacionarse, etc.

##### • Variable 2: Productividad

Según Garrel en 2021 menciona que, la productividad se basa en buscar la excelencia empresarial con ayuda del capital humano, todos los miembros de la empresa deben involucrarse en hacer sus tareas, tener compromiso junto a la dedicación y el esfuerzo.



| Variable             | Dimensiones                     | Definición  |
|----------------------|---------------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Zona de trabajo                 | Se le considerada al entorno, a las áreas, seguridad física e infraestructura en el trabajo.  |
|                      | Bonificaciones Laborales        | Es cuando recibe recompensas organizacionales por su desempeño.   |
|                      | Relaciones laborales            | Es el ambiente social existente con compañeros de trabajo y superiores.   |
|                      | Reconocimiento                  | Hace referencia a la equidad, justicia en las políticas y sentirse apreciado por la empresa.  |
|                      | Clima                           | Es el ambiente de trabajo, son espacios de trabajo donde se construye la cultura, donde se valora y promueve el respeto, orientada al éxito.                    |
| Productividad        | Eficacia                        | Es alcanzar y cumplir los resultados deseados de la empresa sin tener consideración por gastar recursos ya que solo se centra en el acierto de las actividades. |
|                      | Eficiencia                      | Es cuando el trabajador usa de forma óptima los recursos de acuerdo a las capacidades de la empresa.  |
|                      | Rendimiento de los trabajadores | Es cuando los colaboradores demuestran su desempeño laboral para lograr metas.  |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de Salud, Chimbote 2023" elaborado por Becerra Flores Ricardo Esteban y Lujan Cruz Allison Rebeca en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría   | Calificación  | Indicador   |
|---|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|   | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.  |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Variable del instrumento:** Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Zona de trabajo

| Indicadores        | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Entorno de trabajo | 1, 2 | 4        | 4          | 4          |               |

- Segunda dimensión: Bonificaciones Laborales

| Indicadores    | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Salarios       | 3    | 4        | 4          | 4          |               |
| Compensaciones | 4    | 4        | 4          | 4          |               |

- Tercera dimensión: Relaciones laborales

| Indicadores                           | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Apoyo y colaboración entre compañeros | 5, 6 | 4        | 4          | 4          |               |
| Resolución efectiva de conflictos     | 7    | 4        | 4          | 4          |               |

- Cuarta dimensión: Reconocimiento

| Indicadores            | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Desarrollo profesional | 8    | 4        | 4          | 4          |               |
| Pertenencia            | 9    | 4        | 4          | 4          |               |

- Quinta dimensión: Clima

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------|--------|----------|------------|------------|---------------|
| Liderazgo    | 10     | 4        | 4          | 4          |               |
| Comunicación | 11, 12 | 4        | 4          | 4          |               |

**Variable del instrumento:** Productividad

- Primera dimensión: Eficacia

| Indicadores                        | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Cumplimiento de tareas             | 1, 2 | 4        | 4          | 4          |               |
| Conocimiento del puesto de trabajo | 3, 4 | 4        | 4          | 4          |               |

- Segunda dimensión: Eficiencia

| Indicadores                | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Intercambio de información | 5    | 4        | 4          | 4          |               |
| Trabajo en equipo          | 6    | 4        | 4          | 4          |               |
| Uso correcto del equipo    | 7    | 4        | 4          | 4          |               |





|            |   |   |   |   |  |
|------------|---|---|---|---|--|
| Iniciativa | 8 | 4 | 4 | 4 |  |
|------------|---|---|---|---|--|

• Tercera dimensión: Rendimiento de los trabajadores

| Indicadores           | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Asume responsabilidad | 9,10 | 4        | 4          | 4          |               |
| Trabajar bajo presión | 11   | 4        | 4          | 4          |               |
| Logros                | 12   | 4        | 4          | 4          |               |

(Mg., Nombres y Apellidos del juez)

DNI N° 42926981

Jose Antonio Velezcano Lopez

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDADOR 2



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de Salud, Chimboe 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |   |  |
|---|---|--|
| Nombres y Apellidos del juez:                 | Xavier Luis Ariza-Centeno                             |  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      | Doctor ( )   |
| Área de formación académica:                  | Clínica ( )   | Social ( )   |
|   | Educativa ( )   | Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Docente de la Escuela Profesional de Administración   |  |
| Institución donde labora:                     | Universidad César Vallejo                             |  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )  |  |
|   | Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |  |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal   |
| Autor(es):            | Becerra Flores Ricardo Esteban<br>Lujan Cruz Allison Rebeca  |
| Procedencia:          | Del autor, adaptada o validada por otros autores   |
| Administración:       | Personal   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En un establecimiento de salud   |
| Significación:        | Está compuesta por dos variables:<br>- La primera variable Satisfacción laboral contiene 5 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.<br>- La segunda variable Productividad contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Satisfacción laboral



Significación:

Está compuesta por dos variables:

- La primera variable Satisfacción laboral contiene 5 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
- La segunda variable Productividad contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

##### • Variable 1: Satisfacción laboral

Según Feijóo en 2016 comenta que, es centrar la atención en cómo se encuentra el trabajador emocionalmente respecto a su empleo, esta actitud viene de la mano con la forma de sentir y como se sienten al desarrollar sus habilidades, puede estar influenciado por diferentes factores, como el clima, reconocimiento, la forma de relacionarse, etc.

##### • Variable 2: Productividad

Según Garrel en 2021 menciona que, la productividad se basa en buscar la excelencia empresarial con ayuda del capital humano, todos los miembros de la empresa deben involucrarse en hacer sus tareas, tener compromiso junto a la dedicación y el esfuerzo.



| Variable             | Dimensiones                     | Definición  |
|----------------------|---------------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Zona de trabajo                 | Se le considerada al entorno, a las áreas, seguridad física e infraestructura en el trabajo.  |
|                      | Bonificaciones Laborales        | Es cuando recibe recompensas organizacionales por su desempeño.   |
|                      | Relaciones laborales            | Es el ambiente social existente con compañeros de trabajo y superiores.   |
|                      | Reconocimiento                  | Hace referencia a la equidad, justicia en las políticas y sentirse apreciado por la empresa.  |
|                      | Clima                           | Es el ambiente de trabajo, son espacios de trabajo donde se construye la cultura, donde se valora y promueve el respeto, orientada al éxito.                    |
| Productividad        | Eficacia                        | Es alcanzar y cumplir los resultados deseados de la empresa sin tener consideración por gastar recursos ya que solo se centra en el acierto de las actividades. |
|                      | Eficiencia                      | Es cuando el trabajador usa de forma óptima los recursos de acuerdo a las capacidades de la empresa.  |
|                      | Rendimiento de los trabajadores | Es cuando los colaboradores demuestran su desempeño laboral para lograr metas.  |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de Salud, Chimbote 2023" elaborado por Becerra Flores Ricardo Esteban y Lujan Cruz Allison Rebeca en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría   | Calificación  | Indicador   |
|---|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|   | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.  |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Variable del instrumento:** Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Zona de trabajo

| Indicadores        | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Entorno de trabajo | 1, 2 | 3        | 4          | 4          |               |

- Segunda dimensión: Bonificaciones Laborales

| Indicadores    | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Salarios       | 3    | 3        | 4          | 3          |               |
| Compensaciones | 4    | 4        | 4          | 4          |               |

- Tercera dimensión: Relaciones laborales

| Indicadores                           | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Apoyo y colaboración entre compañeros | 5,6  | 4        | 4          | 4          |               |
| Resolución efectiva de conflictos     | 7    | 4        | 4          | 4          |               |

- Cuarta dimensión: Reconocimiento

| Indicadores            | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Desarrollo profesional | 8    | 4        | 3          | 4          |               |
| Pertenencia            | 9    | 4        | 3          | 4          |               |

- Quinta dimensión: Clima

| Indicadores  | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------|--------|----------|------------|------------|---------------|
| Liderazgo    | 10     | 3        | 4          | 4          |               |
| Comunicación | 11, 12 | 4        | 4          | 4          |               |

**Variable del instrumento:** Productividad

- Primera dimensión: Eficacia

| Indicadores                        | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Cumplimiento de tareas             | 1,2  | 4        | 4          | 3          |               |
| Conocimiento del puesto de trabajo | 3,4  | 3        | 4          | 3          |               |

- Segunda dimensión: Eficiencia

| Indicadores                | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Intercambio de información | 5    | 4        | 4          | 3          |               |
| Trabajo en equipo          | 6    | 4        | 4          | 3          |               |
| Uso correcto del equipo    | 7    | 4        | 4          | 3          |               |



|            |   |   |   |   |  |
|------------|---|---|---|---|--|
| Iniciativa | 8 | 3 | 3 | 3 |  |
|------------|---|---|---|---|--|

• Tercera dimensión: Rendimiento de los trabajadores

| Indicadores           | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Asume responsabilidad | 9,10 | 4        | 4          | 4          |               |
| Trabajar bajo presión | 11   | 3        | 3          | 4          |               |
| Logros                | 12   | 4        | 4          | 3          |               |

  
 (Mg., Nombres y Apellidos del juez)  
 DNI N°

Mg. - *Xander Luis Alvarado Cordero*  
 40160110

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### VALIDADOR 3



#### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de Salud, Chimbote 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|   |   |  |
|---|---|--|
| Nombres y Apellidos del juez:                 | CARLOS HERNAN POEMAPE COBIAN                        |  |
| Grado profesional:                            | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )    | Doctor ( )   |
| Área de formación académica:                  | Clinica ( )   | Social ( )   |
|   | Educativa ( )                                       | Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| Áreas de experiencia profesional:             | Docente de la Escuela Profesional de Administración |  |
| Institución donde labora:                     | Universidad César Vallejo                           |  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )                                      | Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )  |



#### 2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario en escala ordinal                              |
| Autor(es):            | Becerra Flores Ricardo Esteban Lujan<br>Cruz Allison Rebeca |
| Procedencia:          | Del autor, adaptada o validada por otros autores            |
| Administración:       | Personal  |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos  |
| Ámbito de aplicación: | En un establecimiento de salud                              |

Significación:

Está compuesta por dos variables:

- La primera variable Satisfacción laboral contiene 5 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
- La segunda variable Productividad contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

##### Variable 1: Satisfacción laboral

Según Feijó en 2016 comenta que, es centrar la atención en cómo se encuentra el trabajador emocionalmente respecto a su empleo, esta actitud viene de la mano con la forma de sentir y como se sienten al desarrollar sus habilidades, puede estar influenciado por diferentes factores, como el clima, reconocimiento, la forma de relacionarse, etc.

##### Variable 2: Productividad

Según Garrel en 2021 menciona que, la productividad se basa en buscar la excelencia empresarial con ayuda del capital humano, todos los miembros de la empresa deben involucrarse en hacer sus tareas, tener compromiso junto a la dedicación y el esfuerzo.



| Variable             | Dimensiones                     | Definición  |
|----------------------|---------------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Zona de trabajo                 | Se le considerada al entorno, a las áreas, seguridad física e infraestructura en el trabajo.  |
|                      | Bonificaciones Laborales        | Es cuando recibe recompensas organizacionales por su desempeño.   |
|                      | Relaciones laborales            | Es el ambiente social existente con compañeros de trabajo y superiores.   |
|                      | Reconocimiento                  | Hace referencia a la equidad, justicia en las políticas y sentirse apreciado por la empresa.  |
|                      | Clima                           | Es el ambiente de trabajo, son espacios de trabajo donde se construye la cultura, donde se valora y promueve el respeto, orientada al éxito.                    |
| Productividad        | Eficacia                        | Es alcanzar y cumplir los resultados deseados de la empresa sin tener consideración por gastar recursos ya que solo se centra en el acierto de las actividades. |
|                      | Eficiencia                      | Es cuando el trabajador usa de forma óptima los recursos de acuerdo a las capacidades de la empresa.  |
|                      | Rendimiento de los trabajadores | Es cuando los colaboradores demuestran su desempeño laboral para lograr metas.  |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de Salud, Chimbote 2023" elaborado por Becerra Flores Ricardo Esteban y Lujan Cruz Allison Rebeca en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



| Categoría   | Calificación  | Indicador   |
|---|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|   | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.    | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|   | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.  |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                    | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|   | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|   | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|   | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**Variable del instrumento:** Satisfacción laboral

• Primera dimensión: Zona de trabajo

| Indicadores        | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Entorno de trabajo | 1    | 4        | 4          | 4          |               |
|                    | 2    | 4        | 4          | 4          |               |

• Segunda dimensión: Bonificaciones Laborales

| Indicadores    | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Salarios       | 3    | 4        | 4          | 3          |               |
| Compensaciones | 4    | 4        | 4          | 4          |               |

• Tercera dimensión: Relaciones laborales

| Indicadores                           | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Apoyo y colaboración entre compañeros | 5    | 4        | 4          | 4          |               |
|                                       | 6    | 4        | 3          | 4          |               |
| Resolución efectiva de conflictos     | 7    | 4        | 4          | 4          |               |

• Cuarta dimensión: Reconocimiento

| Indicadores            | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Desarrollo profesional | 8    | 4        | 4          | 4          |               |
| Pertenencia            | 9    | 4        | 4          | 4          |               |

• Quinta dimensión: Clima

| Indicadores  | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Liderazgo    | 10   | 3        | 4          | 4          |               |
| Comunicación | 11   | 3        | 4          | 4          |               |
|              | 12   | 4        | 4          | 4          |               |

**Variable del instrumento:** Productividad

• Primera dimensión: Eficacia

| Indicadores                        | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Cumplimiento de tareas             | 1    | 4        | 3          | 4          |               |
|                                    | 2    | 4        | 4          | 4          |               |
| Conocimiento del puesto de trabajo | 3    | 4        | 4          | 4          |               |




|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| 4 | 4 | 4 | 3 |  |
|---|---|---|---|--|

- Segunda dimensión: Eficiencia

| Indicadores                | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Intercambio de información | 5    | 4        | 4          | 4          |               |
| Trabajo en equipo          | 6    | 4        | 4          | 3          |               |
| Uso correcto del equipo    | 7    | 4        | 4          | 4          |               |
| Iniciativa                 | 8    | 4        | 3          | 4          |               |

- Tercera dimensión: Rendimiento de los trabajadores

| Indicadores           | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Asume responsabilidad | 9    | 4        | 3          | 4          |               |
|                       | 10   | 4        | 4          | 4          |               |
| Trabajar bajo presión | 11   | 4        | 4          | 4          |               |
| Logros                | 12   | 4        | 4          | 4          |               |

  
 MR. CARLOS HERNÁN POEMAPE COBIAN  
 (Mg., Nombres y Apellidos del juez)  
 DNI N° 32809352

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).  
 Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 4.** Confiabilidad del instrumento

**GRADO DE CONFIABILIDAD SATISFACCION LABORAL**

| <b>Nº</b> | <b>P1</b> | <b>P2</b> | <b>P3</b> | <b>P4</b> | <b>P5</b> | <b>P6</b> | <b>P7</b> | <b>P8</b> | <b>P9</b> | <b>P10</b> | <b>P11</b> | <b>P12</b> |           |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|
| <b>1</b>  | 2         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3          | 3          | 2          | <b>33</b> |
| <b>2</b>  | 3         | 3         | 2         | 2         | 2         | 2         | 3         | 2         | 3         | 3          | 3          | 2          | <b>30</b> |
| <b>3</b>  | 2         | 3         | 2         | 1         | 2         | 1         | 2         | 2         | 1         | 1          | 2          | 2          | <b>21</b> |
| <b>4</b>  | 3         | 3         | 3         | 2         | 2         | 2         | 2         | 3         | 3         | 3          | 3          | 3          | <b>32</b> |
| <b>5</b>  | 2         | 1         | 2         | 3         | 3         | 1         | 4         | 2         | 1         | 4          | 2          | 2          | <b>27</b> |
| <b>6</b>  | 2         | 2         | 4         | 3         | 2         | 3         | 2         | 3         | 3         | 3          | 2          | 2          | <b>31</b> |
| <b>7</b>  | 3         | 2         | 3         | 3         | 2         | 2         | 3         | 4         | 2         | 3          | 3          | 3          | <b>33</b> |
| <b>8</b>  | 3         | 4         | 3         | 4         | 4         | 5         | 4         | 4         | 5         | 4          | 4          | 4          | <b>48</b> |
| <b>9</b>  | 3         | 3         | 2         | 2         | 2         | 2         | 4         | 2         | 3         | 2          | 3          | 4          | <b>32</b> |
| <b>10</b> | 4         | 3         | 5         | 3         | 4         | 5         | 4         | 5         | 1         | 2          | 4          | 5          | <b>45</b> |
| <b>11</b> | 3         | 2         | 2         | 3         | 3         | 3         | 3         | 3         | 2         | 2          | 3          | 3          | <b>32</b> |
| <b>12</b> | 3         | 2         | 3         | 3         | 2         | 2         | 3         | 4         | 2         | 3          | 2          | 3          | <b>32</b> |
| <b>13</b> | 2         | 2         | 3         | 2         | 2         | 4         | 3         | 4         | 1         | 3          | 4          | 3          | <b>33</b> |
| <b>14</b> | 5         | 4         | 4         | 5         | 3         | 5         | 3         | 3         | 3         | 1          | 2          | 3          | <b>41</b> |
| <b>15</b> | 5         | 3         | 5         | 2         | 3         | 4         | 4         | 3         | 3         | 4          | 2          | 3          | <b>41</b> |

| <b>Nivel de confiabilidad</b> |             |    |       |
|-------------------------------|-------------|----|-------|
| Niveles                       | Suma de var | k  | Alfa  |
| Total                         | 11.16       | 12 | 0.839 |

*Nota.* Confiabilidad de alfa de Cronbach satisfacción laboral

## GRADO DE CONFIABILIDAD PRODUCTIVIDAD

| Nº ENCUESTADO | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 |    |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|
| 1             | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3   | 3   | 3   | 37 |
| 2             | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 28 |
| 3             | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 3   | 3   | 32 |
| 4             | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2   | 4   | 3   | 36 |
| 5             | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 1  | 4  | 3  | 4   | 4   | 2   | 36 |
| 6             | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 41 |
| 7             | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 2   | 34 |
| 8             | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 5   | 46 |
| 9             | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3   | 4   | 3   | 38 |
| 10            | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 42 |
| 11            | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 5   | 5   | 4   | 51 |
| 12            | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 5  | 4  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 39 |
| 13            | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 2  | 4  | 3  | 2   | 4   | 3   | 39 |
| 14            | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 5   | 45 |
| 15            | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 2   | 3   | 52 |

| Nivel de confiabilidad |             |    |       |
|------------------------|-------------|----|-------|
| Niveles                | Suma de var | k  | Alfa  |
| Total                  | 10.27       | 12 | 0.838 |

*Nota.* Confiabilidad de alfa de Cronbach productividad

Anexo 5. Base de datos de la aplicación total de la población o muestra

|     | Satisfacción Laboral |        |         |        |        |         |        |        |        |         |        |        |         |         |         |         |         |
|-----|----------------------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
|     | D1                   |        |         | D2     |        |         | D3     |        |        |         | D4     |        |         | D5      |         |         |         |
|     | P<br>1               | P<br>2 | TD<br>1 | P<br>3 | P<br>4 | TD<br>2 | P<br>5 | P<br>6 | P<br>7 | TD<br>3 | P<br>8 | P<br>9 | TD<br>4 | P1<br>0 | P1<br>1 | P1<br>2 | TD<br>5 |
| T1  | 2                    | 3      | 5       | 3      | 3      | 6       | 3      | 3      | 2      | 8       | 3      | 3      | 6       | 3       | 3       | 2       | 8       |
| T2  | 3                    | 3      | 6       | 2      | 2      | 4       | 2      | 2      | 3      | 7       | 2      | 3      | 5       | 3       | 3       | 2       | 8       |
| T3  | 2                    | 3      | 5       | 3      | 2      | 5       | 2      | 3      | 2      | 7       | 2      | 1      | 3       | 1       | 2       | 2       | 5       |
| T4  | 3                    | 3      | 6       | 3      | 2      | 5       | 2      | 2      | 2      | 6       | 3      | 3      | 6       | 3       | 3       | 3       | 9       |
| T5  | 2                    | 4      | 6       | 2      | 3      | 5       | 3      | 3      | 4      | 10      | 2      | 1      | 3       | 4       | 2       | 2       | 8       |
| T6  | 2                    | 2      | 4       | 4      | 3      | 7       | 2      | 3      | 2      | 7       | 3      | 3      | 6       | 3       | 2       | 2       | 7       |
| T7  | 3                    | 2      | 5       | 3      | 3      | 6       | 2      | 2      | 3      | 7       | 4      | 2      | 6       | 3       | 3       | 3       | 9       |
| T8  | 3                    | 4      | 7       | 3      | 4      | 7       | 4      | 3      | 4      | 11      | 4      | 3      | 7       | 4       | 4       | 4       | 12      |
| T9  | 3                    | 3      | 6       | 2      | 2      | 4       | 2      | 2      | 4      | 8       | 2      | 3      | 5       | 2       | 3       | 4       | 9       |
| T10 | 4                    | 3      | 7       | 5      | 2      | 7       | 4      | 1      | 4      | 9       | 5      | 1      | 6       | 2       | 4       | 5       | 11      |
| T11 | 3                    | 2      | 5       | 2      | 3      | 5       | 3      | 3      | 3      | 9       | 3      | 2      | 5       | 2       | 3       | 3       | 8       |
| T12 | 3                    | 5      | 8       | 3      | 3      | 6       | 2      | 2      | 3      | 7       | 4      | 2      | 6       | 3       | 2       | 3       | 8       |
| T13 | 2                    | 2      | 4       | 3      | 2      | 5       | 2      | 4      | 3      | 9       | 4      | 1      | 5       | 3       | 4       | 3       | 10      |
| T14 | 5                    | 4      | 9       | 4      | 5      | 9       | 3      | 5      | 3      | 11      | 3      | 1      | 4       | 1       | 2       | 3       | 6       |
| T15 | 3                    | 3      | 6       | 3      | 2      | 5       | 3      | 4      | 4      | 11      | 3      | 3      | 6       | 4       | 2       | 3       | 9       |
| T16 | 2                    | 3      | 5       | 3      | 2      | 5       | 2      | 3      | 2      | 7       | 1      | 3      | 4       | 3       | 4       | 3       | 10      |
| T17 | 2                    | 2      | 4       | 3      | 1      | 4       | 2      | 2      | 1      | 5       | 2      | 2      | 4       | 2       | 3       | 2       | 7       |
| T18 | 2                    | 4      | 6       | 3      | 2      | 5       | 2      | 3      | 1      | 6       | 4      | 2      | 6       | 3       | 4       | 3       | 10      |
| T19 | 4                    | 4      | 8       | 4      | 4      | 8       | 5      | 5      | 5      | 15      | 5      | 5      | 10      | 5       | 5       | 5       | 15      |
| T20 | 2                    | 1      | 3       | 2      | 2      | 4       | 2      | 2      | 2      | 6       | 3      | 3      | 6       | 2       | 3       | 2       | 7       |
| T21 | 3                    | 3      | 6       | 2      | 2      | 4       | 3      | 3      | 3      | 9       | 2      | 3      | 5       | 4       | 3       | 3       | 10      |
| T22 | 1                    | 1      | 2       | 2      | 3      | 5       | 2      | 2      | 3      | 7       | 2      | 3      | 5       | 1       | 2       | 3       | 6       |
| T23 | 2                    | 3      | 5       | 3      | 2      | 5       | 3      | 1      | 1      | 5       | 1      | 3      | 4       | 3       | 1       | 4       | 8       |
| T24 | 1                    | 4      | 5       | 2      | 5      | 7       | 4      | 2      | 4      | 10      | 2      | 2      | 4       | 2       | 3       | 2       | 7       |
| T25 | 1                    | 2      | 3       | 1      | 2      | 3       | 2      | 1      | 2      | 5       | 2      | 3      | 5       | 3       | 2       | 1       | 6       |
| T26 | 3                    | 3      | 6       | 3      | 3      | 6       | 3      | 3      | 3      | 9       | 3      | 3      | 6       | 3       | 3       | 3       | 9       |
| T27 | 2                    | 2      | 4       | 2      | 2      | 4       | 2      | 3      | 1      | 6       | 3      | 2      | 5       | 2       | 2       | 2       | 6       |
| T28 | 2                    | 1      | 3       | 1      | 3      | 4       | 3      | 2      | 3      | 8       | 3      | 3      | 6       | 2       | 3       | 2       | 7       |
| T29 | 2                    | 3      | 5       | 3      | 3      | 6       | 2      | 3      | 3      | 8       | 2      | 2      | 4       | 2       | 3       | 3       | 8       |
| T30 | 2                    | 2      | 4       | 2      | 3      | 5       | 3      | 3      | 3      | 9       | 3      | 2      | 5       | 3       | 3       | 2       | 8       |
| T31 | 2                    | 3      | 5       | 2      | 3      | 5       | 3      | 4      | 3      | 10      | 2      | 2      | 4       | 3       | 2       | 2       | 7       |
| T32 | 3                    | 3      | 6       | 2      | 1      | 3       | 1      | 2      | 1      | 4       | 1      | 1      | 2       | 1       | 2       | 2       | 5       |
| T33 | 2                    | 1      | 3       | 1      | 1      | 2       | 2      | 3      | 3      | 8       | 2      | 3      | 5       | 3       | 3       | 1       | 7       |
| T34 | 2                    | 3      | 5       | 3      | 2      | 5       | 3      | 1      | 1      | 5       | 1      | 3      | 4       | 2       | 2       | 2       | 6       |
| T35 | 2                    | 1      | 3       | 1      | 1      | 2       | 1      | 1      | 2      | 4       | 3      | 2      | 5       | 2       | 1       | 1       | 4       |
| T36 | 3                    | 3      | 6       | 2      | 2      | 4       | 3      | 2      | 2      | 7       | 2      | 2      | 4       | 3       | 3       | 4       | 10      |
| T37 | 4                    | 2      | 6       | 2      | 2      | 4       | 2      | 2      | 3      | 7       | 2      | 2      | 4       | 3       | 3       | 2       | 8       |
| T38 | 2                    | 2      | 4       | 3      | 2      | 5       | 2      | 2      | 2      | 6       | 2      | 2      | 4       | 2       | 3       | 2       | 7       |
| T39 | 2                    | 2      | 4       | 2      | 2      | 4       | 2      | 2      | 2      | 6       | 2      | 3      | 5       | 2       | 1       | 1       | 4       |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| T40 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6  | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6  |
| T41 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 6 | 4 | 2 | 5 | 11 | 4 | 3 | 7 | 2 | 4 | 3 | 9  |
| T42 | 5 | 4 | 9 | 3 | 4 | 7 | 3 | 5 | 5 | 13 | 4 | 4 | 8 | 5 | 3 | 5 | 13 |
| T43 | 5 | 4 | 9 | 4 | 5 | 9 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 3 | 6 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| T44 | 3 | 4 | 7 | 4 | 3 | 7 | 5 | 4 | 4 | 13 | 3 | 3 | 6 | 4 | 5 | 3 | 12 |
| T45 | 3 | 3 | 6 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9  |
| T46 | 4 | 4 | 8 | 5 | 3 | 8 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| T47 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 3 | 10 | 5 | 3 | 8 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| T48 | 3 | 4 | 7 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 11 | 4 | 4 | 8 | 4 | 2 | 2 | 8  |
| T49 | 5 | 3 | 8 | 4 | 2 | 6 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 4 | 7 | 2 | 2 | 5 | 9  |
| T50 | 3 | 5 | 8 | 3 | 5 | 8 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 1 | 6 | 3 | 5 | 3 | 11 |
| T51 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 5 | 11 | 5 | 4 | 9 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| T52 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 9  |

|     | Productividad Laboral |    |    |    |     |    |    |    |    |     |    |     |     |     |     |  |
|-----|-----------------------|----|----|----|-----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|--|
|     | D1                    |    |    |    |     | D2 |    |    |    |     |    | D3  |     |     |     |  |
|     | P1                    | P2 | P3 | P4 | TD1 | P5 | P6 | P7 | P8 | TD2 | P9 | P10 | P11 | P12 | TD3 |  |
| T1  | 4                     | 4  | 3  | 3  | 14  | 3  | 3  | 2  | 2  | 10  | 4  | 3   | 3   | 3   | 13  |  |
| T2  | 4                     | 3  | 3  | 3  | 13  | 3  | 2  | 2  | 2  | 9   | 3  | 2   | 3   | 2   | 10  |  |
| T3  | 3                     | 3  | 4  | 3  | 13  | 2  | 2  | 2  | 3  | 9   | 2  | 2   | 3   | 3   | 10  |  |
| T4  | 3                     | 4  | 4  | 3  | 14  | 3  | 3  | 2  | 2  | 10  | 3  | 2   | 4   | 3   | 12  |  |
| T5  | 2                     | 3  | 4  | 3  | 12  | 4  | 2  | 1  | 4  | 11  | 3  | 4   | 4   | 2   | 13  |  |
| T6  | 3                     | 4  | 4  | 3  | 14  | 3  | 3  | 4  | 4  | 14  | 4  | 3   | 3   | 3   | 13  |  |
| T7  | 2                     | 2  | 3  | 2  | 9   | 4  | 4  | 3  | 3  | 14  | 3  | 3   | 3   | 2   | 11  |  |
| T8  | 3                     | 4  | 3  | 4  | 14  | 4  | 4  | 3  | 3  | 14  | 4  | 3   | 4   | 5   | 16  |  |
| T9  | 3                     | 3  | 3  | 4  | 13  | 3  | 4  | 3  | 2  | 12  | 3  | 3   | 4   | 3   | 13  |  |
| T10 | 3                     | 3  | 2  | 4  | 12  | 3  | 5  | 3  | 3  | 14  | 4  | 3   | 3   | 4   | 14  |  |
| T11 | 4                     | 3  | 5  | 3  | 15  | 2  | 5  | 4  | 3  | 14  | 3  | 3   | 5   | 4   | 15  |  |
| T12 | 3                     | 3  | 3  | 3  | 12  | 2  | 5  | 4  | 3  | 14  | 3  | 3   | 3   | 4   | 13  |  |
| T13 | 5                     | 2  | 3  | 2  | 12  | 4  | 5  | 2  | 4  | 15  | 3  | 2   | 4   | 3   | 12  |  |
| T14 | 4                     | 3  | 3  | 4  | 14  | 5  | 3  | 3  | 1  | 12  | 3  | 2   | 4   | 5   | 14  |  |
| T15 | 5                     | 5  | 5  | 4  | 19  | 4  | 5  | 4  | 5  | 18  | 2  | 5   | 2   | 3   | 12  |  |
| T16 | 2                     | 2  | 3  | 3  | 10  | 3  | 4  | 3  | 2  | 12  | 4  | 2   | 3   | 3   | 12  |  |
| T17 | 4                     | 4  | 2  | 2  | 12  | 2  | 2  | 3  | 2  | 9   | 2  | 2   | 4   | 2   | 10  |  |
| T18 | 3                     | 3  | 2  | 4  | 12  | 1  | 2  | 2  | 1  | 6   | 2  | 2   | 2   | 1   | 7   |  |
| T19 | 5                     | 5  | 5  | 4  | 19  | 4  | 4  | 2  | 4  | 14  | 5  | 5   | 5   | 5   | 20  |  |
| T20 | 3                     | 3  | 2  | 3  | 11  | 3  | 1  | 3  | 3  | 10  | 2  | 3   | 3   | 3   | 11  |  |
| T21 | 4                     | 3  | 4  | 3  | 14  | 4  | 4  | 2  | 3  | 13  | 5  | 3   | 5   | 4   | 17  |  |
| T22 | 2                     | 3  | 3  | 3  | 11  | 4  | 3  | 2  | 4  | 13  | 1  | 3   | 4   | 3   | 11  |  |
| T23 | 2                     | 3  | 1  | 1  | 7   | 3  | 2  | 1  | 1  | 7   | 3  | 2   | 3   | 2   | 10  |  |
| T24 | 3                     | 3  | 3  | 2  | 11  | 3  | 1  | 1  | 2  | 7   | 3  | 2   | 3   | 2   | 10  |  |
| T25 | 2                     | 2  | 3  | 1  | 8   | 2  | 3  | 2  | 2  | 9   | 3  | 3   | 1   | 3   | 10  |  |
| T26 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 16  | 4  | 4  | 4  | 4  | 16  | 4  | 4   | 4   | 4   | 16  |  |
| T27 | 3                     | 2  | 3  | 3  | 11  | 3  | 2  | 3  | 3  | 11  | 2  | 2   | 2   | 2   | 8   |  |
| T28 | 3                     | 3  | 3  | 3  | 12  | 3  | 2  | 2  | 2  | 9   | 2  | 3   | 3   | 3   | 11  |  |
| T29 | 1                     | 1  | 1  | 1  | 4   | 2  | 2  | 1  | 1  | 6   | 2  | 2   | 2   | 2   | 8   |  |
| T30 | 3                     | 3  | 2  | 2  | 10  | 2  | 3  | 3  | 3  | 11  | 2  | 3   | 2   | 3   | 10  |  |
| T31 | 4                     | 3  | 5  | 2  | 14  | 4  | 3  | 4  | 2  | 13  | 5  | 5   | 4   | 3   | 17  |  |
| T32 | 3                     | 2  | 2  | 2  | 9   | 2  | 2  | 3  | 2  | 9   | 1  | 1   | 3   | 1   | 6   |  |
| T33 | 3                     | 2  | 2  | 4  | 11  | 2  | 3  | 2  | 3  | 10  | 2  | 3   | 3   | 3   | 11  |  |
| T34 | 1                     | 1  | 3  | 2  | 7   | 2  | 2  | 1  | 1  | 6   | 3  | 2   | 3   | 3   | 11  |  |
| T35 | 3                     | 2  | 4  | 4  | 13  | 2  | 3  | 3  | 3  | 11  | 3  | 2   | 2   | 3   | 10  |  |
| T36 | 3                     | 2  | 2  | 2  | 9   | 2  | 2  | 3  | 2  | 9   | 2  | 2   | 2   | 3   | 9   |  |
| T37 | 1                     | 1  | 1  | 3  | 6   | 1  | 3  | 1  | 3  | 8   | 3  | 1   | 2   | 2   | 8   |  |
| T38 | 2                     | 2  | 2  | 3  | 9   | 2  | 3  | 2  | 3  | 10  | 3  | 2   | 3   | 2   | 10  |  |
| T39 | 3                     | 2  | 2  | 3  | 10  | 2  | 2  | 3  | 3  | 10  | 2  | 2   | 3   | 3   | 10  |  |
| T40 | 2                     | 2  | 2  | 2  | 8   | 2  | 3  | 2  | 2  | 9   | 2  | 2   | 2   | 2   | 8   |  |



|     |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| T41 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| T42 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| T43 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| T44 | 3 | 3 | 5 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| T45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| T46 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| T47 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| T48 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| T49 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 |
| T50 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| T51 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| T52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |

*Nota.* Base de datos de cuestionario en Excel

## Anexo 6. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

|   |      |
|---|------|
| Nombre de la Organización:                | RUC: |
| Nombre del Titular o Representante legal: |      |
| Nombres y Apellidos:                      | DNI: |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |      |
|--|------|
| Nombre del Trabajo de Investigación:             |      |
| Nombre del Programa Académico:<br>Administración |      |
| Autor:<br>Nombres y Apellidos                    | DNI: |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

## **Anexo 7. Autorización de aplicación del instrumento**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

#### **RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Título de la investigación: Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023.

Investigador (a) (es): Becerra Flores Ricardo y Lujan Cruz Allison.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución establecimiento de salud.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se ha evidenciado que existe malos tratos hacia el personal del establecimiento de salud que termina afectando la satisfacción laboral, falta de reconocimiento, pagos y constantes presiones por parte de sus superiores lo que genera impacto en su productividad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de atención domiciliaria del establecimiento de salud. 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) Becerra Flores Ricardo email rbecerraf@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Velezmoro López, José Antonio email

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 8. Resultado de porcentaje Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1088032488&lang=es&o=2249106761

feedback studio RICARDO ESTEBAN BECERRA FLORES Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento ... /0 < 3 de 9 >

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Satisfacción laboral y su relación con productividad en trabajadores del área atención domiciliaria en un establecimiento de salud, Chimbote 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**  
Becerra Flores, Ricardo Esteban (orcid.org/0000-0001-6011-1106)  
Lujan Cruz, Allison Rebeca (orcid.org/0000-0002-0770-6706)

**ASESOR:**  
Mg. Velezmaro López, José Antonio (orcid.org/0000-0002-2953-6883)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE - PERÚ**  
(2023)

**Resumen de coincidencias**  
**16 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

| Número | Fuente   | Porcentaje |
|--------|--|------------|
| 1      | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet        | 7 %        |
| 2      | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 4 %        |
| 3      | hdl.handle.net Fuente de Internet                | 2 %        |
| 4      | repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet     | 1 %        |
| 5      | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet        | <1 %       |
| 6      | www.coursehero.com Fuente de Internet            | <1 %       |
| 7      | drive.google.com Fuente de Internet              | <1 %       |
| 8      | es.slideshare.net Fuente de Internet             | <1 %       |
| 9      | www.slideshare.net Fuente de Internet            | <1 %       |
| 10     | www.lareferencia.info Fuente de Internet         | <1 %       |
| 11     | Entregado a UISEK Trabajo del estudiante         | <1 %       |

Página: 1 de 42 Número de palabras: 11821 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 20°C Parc. nublado 03:11 p.m. 05/12/2023

Nota. Reporte de turniting