



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel
Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Guerrero Zárate, Vladimir Lennin (ORCID: 0000-0002-8984-6082)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El esfuerzo realizado en el presente trabajo está dedicado a mi esposa Nancy, por su apoyo incondicional de quien aprendí a ser perseverante en la vida y que continúe en el camino del conocimiento permanente durante toda la vida profesional.

Agradecimiento

Nuestro sincero agradecimiento al Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje por su importante aporte y asesoramiento en el desarrollo de la tesis, así como a mis padres y mis hijos Manuel y Valeska, que son la perseverancia y aliento que me permitieron cumplir uno de mis sueños.

Página del Jurado



Declaratoria de autenticidad

Yo, Vladimir Lennin Guerrero Zarate, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, de Ate; declaro que el trabajo académico titulado "Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, presentada, en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

- Por tanto, declaro lo siguiente:
- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de agosto de 2020

Nombres: Vladimir Lennin Guerrero Zarate

DNI: 22091385

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y Diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos:	
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumentos de medición de las variables	46
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	50
Anexo 4: Base de datos de la muestra	52
Anexo 5: Certificados de validez de contenido	54

Anexo 6:	Validación de expertos de los instrumentos	59
Anexo 7:	Artículo científico	60
Anexo 8:	Tabla 7. Nivel de eficacia personal	70
Anexo 9:	Tabla 8. Nivel de eficiencia personal	71
Anexo 10:	Tabla 9. Nivel de la dimensión efectividad	72
Anexo 11:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	73
Anexo 12:	Resultado del Turnitin	74
Anexo 13:	Acta de aprobación de originalidad de Tesis	75

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización del Satisfacción laboral	18
Tabla 2. Operacionalización de la productividad laboral	18
Tabla 3. Validez de la satisfacción y la productividad laboral	20
Tabla 4. Confiabilidad	21
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral	23
Tabla 6. Nivel de productividad laboral	24
Tabla 7. Correlación satisfacción laboral y la productividad laboral	25
Tabla 8. Correlación satisfacción laboral y la eficacia personal	26
Tabla 9. Correlación satisfacción laboral y la eficiencia personal	27
Tabla 10. Correlación satisfacción laboral y la efectividad	28

Índice de figuras

		Página
Figura 1.	Esquema del diseño de correlacional	17
Figura 2.	Coefficiente de Rho Spearman	22
Figura 3.	Nivel de satisfacción laboral	23
Figura 4.	Nivel de productividad laboral	24

Resumen

En la investigación titulada: “Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados de manera virtual. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,856 para la variable Satisfacción laboral y 0,836 para la variable productividad laboral.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y productividad laboral del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, se concluye que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0. 000; significativa y un Rho = .737**).

Palabras Clave: Satisfacción laboral y la productividad laboral, eficacia personal, eficiencia personal, efectividad

Abstract

In the research titled: "Job satisfaction and job productivity at the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, 2020", the general objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and job productivity at the Maternal Center Daniel Alcides Carrión children in Villa María del Triunfo, 2020.

The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample was made up of 60 administrators from the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, 2020. The technique used is the survey, this data collection instruments was applied virtually. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.856 for the variable Job satisfaction and 0.836 for the variable labor productivity.

With reference to the general objective: To determine the relationship between job satisfaction and job productivity at the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between job satisfaction and job productivity. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.000; significant and a Rho = .737 **) moderate

Keywords: Job satisfaction and work productivity, personal efficacy, personal efficiency, effectiveness

I. Introducción

En el contexto internacional en muchas organizaciones públicas y privadas, los empleados no se consideran un elemento necesario para lograr los objetivos de la organización, subestimando la satisfacción laboral ya que no lo ven como una inversión sino como un gasto. Si una empresa u organización invierte en sus colaboradores brindándoles oportunidades de mejora y crecimiento, tendrán el deseo de dar lo mejor de sí mismos, asumir responsabilidades y trabajar con eficiencia y entusiasmo. Disfruten de todo lo que hacen, especialmente del nombre de una empresa u organización que se sienta orgullosa de sí misma y comprometida con lograr la satisfacción laboral. Según los datos globales de Cepymenews (2018); dijo que el 85% del personal no sintió el compromiso, aprobación o satisfacción dentro de la organización.

En muchas empresas, la importancia de la satisfacción laboral es muy baja, no consideran a los trabajadores como parte integral del logro de las metas organizacionales, sino como un gasto que no se invierte. Si una empresa u organización invierte en sus empleados brindando oportunidad de mejorar, entonces existirá el deseo de que sean responsables, eficientes y entusiastas de trabajar para hacer lo mejor, disfrutando lo que hacen y, lo más importante, el nombre de la empresa u organización que se enorgullece de lograr la satisfacción laboral.

Acerca de la eficacia y la eficiencia, la efectividad, en el despliegue por parte de la administración, y de otro lado de los medios tecnológicos de las organizaciones y sus grandes iniciativas estratégicas, depende constantemente de la calidad del capital humano y también de la motivación de su fuerza laboral. De este modo se puede visualizar la nueva formación y el afianzamiento de las ventajas de una adecuada y oportuna capacitación, los beneficios sociales a futuro y un sueldo bien remunerado, acorde a sus funciones de los colaboradores internos; a través del control que el gerente ejerce, poniendo en práctica sus habilidades gerenciales, en el interior de cada organización o empresa.

Asimismo, de acuerdo con las características comunes de las instituciones, Gamboa (2010), son actualmente cuatro niveles; métodos tecnológicos sociales e industriales en permanente cambio e interacción continúa con el entorno social para desarrollar un entorno

de trabajo. Para Imran, Majeed y Ayub (2015) la encuesta mostró que el 76% de los peruanos están insatisfechos con su trabajo, el cual está muy relacionado con el ambiente laboral de bajo nivel, el jefe no está comprometido con el liderazgo, el bajo salario. El contenido de la investigación, en especial el Centro Materno Infantil, puede mostrar que los recursos humanos no tienen motivación ni satisfacción en el trabajo - Un problema potencial, porque no existe una buena relación entre las jefaturas y los trabajadores de las diferentes áreas, además de encontrarse con muchas dificultades en el desarrollo laboral. No solo eso, sino que no han sido capacitados, ni les han ayudado a desarrollar habilidades para desempeñarse correcta y adecuadamente a cada trabajador, teniendo un impacto importante en la productividad y la eficiencia. El salario no es justo, debido a que una gran cantidad de trabajadores no tiene un salario acorde al trabajo realizado por sus actividades.

Frente a esta realidad problemática, de la presente tesis se precisó la finalidad de establecer la relación de la satisfacción laboral y la productividad laboral de los administrativos en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. Se efectuó una exploración de trabajos análogos al trabajo de investigación, y se discurrió como base el tratamiento de algunos contenidos que poseen concordancia con el propósito de identificar en qué grado han contribuido la satisfacción laboral, y la productividad laboral a continuación a formular el problema general. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral?

Según los antecedentes **internacional**, Para Castillo y Sabando (2018), llegaron a la siguiente conclusión: el 39,74% de la rotación de empleados se encuentra en un nivel alto, mientras que la productividad se encuentra en un nivel adecuado del 33,1%. Además, entre las variables de investigación, según la Tau b de Kendall, existe una relación significativa de 0,438 ($p = 0,000$ y menor de 0,005). Asimismo, Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) realizaron un estudio descriptivo, analizaron la satisfacción laboral y su impacto en la productividad laboral, y consideraron que están estrechamente relacionado las variables, el 52,69% alcanzo un nivel moderado de satisfacción laboral, el 41,54% están en un nivel bajo y el 5,77% en un nivel alto, por lo que se puede comprobar que la satisfacción laboral está relacionada con la productividad laboral. A nivel de inferencia, $p = 0.000$, donde ($p < 0.05$), y el coeficiente de correlación es 0.992. Para Molina (2016), se concluyó que los

agentes y actores locales trabajan de manera comprometida con la institución, el 74.2 en nivel alto de productividad, la correlación es significativa, según Rho Spearman de 0.865, la correlación alta y significativa, es decir, se acepta la hipótesis planteada de ($p = 0.000$) menor que (0.005). Según Calvache (2018), llegó a la conclusión de que el 65% y el 35% de los trabajadores han aumentado la productividad en el lugar de trabajo, mientras que por otro el 45,7% de los trabajadores se encuentran en proceso, asimismo el personal ha aumentado la productividad. Asimismo, Calderón (2016) precisa que la herramienta que se utilizó fue la satisfacción laboral como instrumento el resultado de estadística es medio en el desenvolvimiento profesional.

Se realizó la búsqueda estricta en varios repositorios y bases de datos de investigación **nacional**, Según Zapata (2018) señalaron que no se estableció relación entre la productividad y la satisfacción laboral, porque el índice de repercusión de $r = 0.1256$, por lo que tolera la satisfacción por parte de los trabajadores de lineamientos de actividades laborales y demuestren efectividad y proactividad. Por lo tanto, el investigador llegó a la conclusión que los índices de correspondencia entre el hombre y la mujer, con relación al desenvolvimiento profesional de empleados se indican que son altos, motivo por el cual, no importa si es varón o mujer, los cuales presentan peculiaridades visibles del mismo, tales como la eficiencia, las actividades laborales en grupo y la estimulación. Para Lomas (2017) concluyó que el 89% del nivel de productividad es medio, ya que a veces los trabajadores muestran capacidad para realizar trabajo extra en el puesto de trabajo. Asimismo la relación es directa entre las dos variables de investigación; de manera similar, los empleados solo están dispuestos a trabajar horas extras ocasionalmente. Asimismo Rosales (2015) en su estudio indica que las herramientas usadas en primer lugar fue la satisfacción en la vida y la obra de los colaboradores, con veinte preguntas específicas del tema la cual eran de selección múltiple y en segundo lugar la herramienta usada fue un cuestionario auto aplicable con preguntas divididas en tres niveles. Por lo tanto, el investigador concluyó que pese a que tienen elementos con gran similitud con el desenvolvimiento que lleguen a tener los empleados en cualquier institución.

Según Salvatierra (2019), concluyó que el 42,9% y el 51,4% creen que la satisfacción laboral y la productividad laboral son bajas. A nivel de inferencia, $p = 0,000$, donde (p

<0,05), y la correlación es muy alta, en 0,848. De igual manera, Cruzado (2017) concluyó que actualmente se encuentra en un nivel normal de 66,67%, es decir, existen algunos defectos que necesitan ser mejorados, además estos deben corregirse de inmediato, lo que afectará la productividad y producirá resultados regulares. Según Herrera (2018) concluye que los empleados, el 75,9% se encuentre en un nivel alto. Para Ramos (2015) se utilizan dos encuestas: satisfacción laboral y productividad, que aplica a autoridades, funcionarios y trabajadores objeto de estudio. Los resultados de la satisfacción laboral de los empleados obtenidos el 58% es alto, y el nivel de productividad es 62% entonces se determina que existe un vínculo, según la conclusión de Vásquez (2017), los trabajadores muestran un alto nivel de productividad porque se enfocan en lograr las metas, y porque aportan recursos suficientes, pero este nivel puede aumentar si aumenta la satisfacción. Por otro lado, Vargas (2015) concluyó que los empleados no están satisfechos con la empresa, lo que es una evidencia negativa de que la mayoría de los empleados no cumplieron con los compromisos internos de la organización. Asimismo luego de realizar verificaciones de antecedentes entraremos en la conceptualización de las diferentes teorías, métodos y conceptos que queremos estudiar.

Las teorías constituyen la base científica de cada variable de investigación, estas teorías dotan de explicaciones científicas al estudio que el investigador espera realizar, por lo que son consideradas parte inseparable de cualquier proceso de investigación; en la **primera variable**, Según (Ezzat y Ehab (2019) afirma que los trabajadores se encuentran en un estado defensivo antes de ingresar al lugar de trabajo y al inicio del mismo, evaluando todo lo que hacen para evitar convertirse en víctimas de un ambiente laboral forzado. A partir de la definición de, Morillo (2006) sostiene que la definición de satisfacción, se puede considerar como el desenlace positivo de una secuencia de fenómenos que ocurren frecuentemente en la vida de una persona. Asimismo castellano (2012) afirma que era el resultado del comportamiento o actitud del trabajador hacia el empleador. Según Naser, et. al. (2017) en cuanto a los trabajadores estén satisfechos, se obtendrán buenos resultados y una productividad abrumadora.

Asimismo Chiang, Martín y Núñez (2010) mencionaron que los trabajadores, comenzaron a sentirse bien en la institución, y que sus habilidades se estaban desarrollando

y enfrentando desafíos de crecimiento. Con esta motivación y buenos retornos, los empleados no solo se sentirán satisfechos, sino que también comenzarán a ganar lealtad y apreciar mucho el lugar de trabajo. Según Gargallo (2008) las satisfacciones laborales están establecidas por el estímulo de las actividades laborales, la retribución asociada, la relación con los colegas laborales y las limitaciones profesionales a las que los trabajadores han sido expuestas. Según Robbins y Judge (2013) desde esta expectativa las conductas, sustentan que las satisfacciones laborales es la sensibilidad hacia el entorno laboral que facilitan o dificultan a los trabajadores alcanzar la autorrealización, donde, su labor está involucrado con la organización. Para Campos, Nolberto y Coras (2018) En concordancia a las satisfacciones laborales se involucran diferentes factores, como el incentivo económico, el ascenso profesional, y la satisfacción social. Así mismo, se considera como actitud emocionalmente provechosa o agradable de la sensación subjetiva en las experiencias laborables de los empleados. Esta satisfacción laboral de las personas en este empleo cambia para un individuo a otro y de posición en posición, pues esto obedecerá las circunstancias estipulantes por lo que se ha dominado. Cada persona es calificada de decidir su precio-ganancia para conocer en qué manera justifica el trabajo desarrollado para determinar las actividades; por lo tanto, el sacrificio personal necesitara de las, cualidades y de capacidades para cada individuo de cómo comprenda los papeles que desempeñe.

Según Nieves, et. Al. (2013), la satisfacción en el trabajo están los procedimientos para que los trabajadores ejecutan su labor. Esto se determina mientras verifican los rendimientos, a intervenir mediante el trabajador tiene en cuenta las circunstancias como: el desplazamiento del liderazgo, la administración del tiempo, las destrezas corporativas y el rendimiento para examinar a cada trabajador de manera personal. Las comprobaciones del de la productividad en el trabajo por lo ordinario se llevan periódicamente y pueden precisar que se emerja la comprensión. El concepto de la satisfacción laboral, es la productividad en el trabajo y el comportamiento que pueden manifestarse en los empleados al realizar las tareas y funciones principales que se exigen en su cargo en el ambiente del trabajo específico. Podemos decir que es las evaluaciones de actitudes de tienen los trabajadores durante su estadía en el trabajo. Si en el trabajo hay un clima estresante, entonces ocasionara problemas de fastidio y se reflejarán conductas negativas, donde los empleados querrán alejarse o abandonar su labor.

Las satisfacciones en el trabajo son importantes porque está relacionada a la productividad, el rendimiento y al ausentismo. Lo mejor sería tener trabajadores productivos y bien satisfechos con su labor. Pero en casos distintos solo por aumentar la productividad puede descender la satisfacción laboral. De la misma forma, una satisfacción alta no es seguridad de una alta producción, (muchinsky, 2002).

Según Anamoros 2007, dice que, cuando un trabajador o grupo de trabajadores están insatisfechos, lo primero que se debe hacer es determinar las razones por que la insatisfacción, puede haber gran cantidad de consecuencias, tales como la mala condición de trabajo, un mal supervisor, las remuneraciones inequitativas, falta de seguridad en el trabajo, conflictos entre empleados, falta de oportunidades para satisfacer las necesidades superiores. Para los trabajadores que se desempeñan con provecho en sus labores, las insatisfacciones pueden ser restringidas o por demoras insignificantes, abastecimientos inconformes y/o equipos defectuosos. Para Alonso Martín 2008, menciona que las satisfacciones en el trabajo son grandes intereses por que nos están indicando las habilidades de las instituciones para así poder satisfacerse las necesidades de los empleados, a menudo mucha evidencia que estos empleados insatisfechos se ausentas y suelen renunciar con más frecuencia, y a diferencia de trabajadores satisfechos viven mejor de salud y gozan más años de vida.

De acuerdo Fleishman y Bass 1986, manifiestas que la medición de la satisfacción laboral se debe tomar como uno de los criterios o formas que ayuden a evaluar el éxito y las políticas de la administración, como el adiestramiento de los supervisores, la toma de decisiones grupal y prestaciones de los empleados. Para esta medición sea útil, esto se debe utilizar en varios trabajadores, puestos y en términos que puedan ser utilizados por diferentes tipos de trabajadores con alta o baja grado de instrucción. Esto debe ser breve, fácil y calificación sencilla. Del mismo modo, Charaja y Yesenia (2014) afirman que los empleados tienen todas las actitudes y sentimientos perceptibles en el lugar de trabajo, ya sean positivos o negativos. De igual forma (Ruiz, 2009), parece una serie de respuestas a recibir luego de apreciar o percibir la actitud del colaborador y lo que le ha brindado su empleador. Según (Fuentes, 2012 citado por Nieto, (2020), refiere al hecho de que nuestro objetivo propuesto se logre dentro de la empresa donde trabajamos, este es todo el espacio en nuestras vidas, y

una vez reconocido, será más rentable. Por ello, nos introdujo en la teoría del ajuste en el trabajo, que es una de las teorías más destacadas sobre la demanda y el valor. Además, también está relacionado con la sensación de que las personas en el lugar de trabajo (es decir, en su entorno) se adaptarán o comenzarán a tener una relación difícil con otros colegas.

Aspectos de la teoría de la satisfacción: De acuerdo con la descripción de Alvarado (2012), señaló que “la teoría de los determinantes de la satisfacción “En el trabajo” se refiere a la satisfacción o insatisfacción que muestra un contratado, es decir, el reflejo de la relación entre expectativas y remuneración, con lo cual es motivado el talento humano en las funciones que el trabajador realiza en la empresa. Los empleados motivados por actividades o funciones internas creen que esto es justo y necesario. Por tanto, si los trabajadores sienten que su carga de trabajo es equivalente a su remuneración, se sentirán satisfechos; de lo contrario, si los trabajadores no reciben lo que creen adecuado para las funciones que desempeñan, se sentirán insatisfechos por su desánimo. Para Nieto (2020) señalaron que la satisfacción laboral se deriva de motivos emocionales antes de cada experiencia, por ejemplo, mencionar la seguridad en el trabajo, evitar rotaciones de actividades diarias o sedentarias, actividades propias de las empresas, los eventos provocarán una serie de emociones que los harán sentir satisfechos o insatisfechos. Asimismo las actividades que contribuyen a una satisfacción laboral son características fuera de lo peculiar. Los desempeños, a manera que estas actividades y/o conductas observadas para los trabajadores que están sobresalientes en el éxito de estos propósitos de una institución. Manifiestan que los buenos desempeños en el trabajo se fortifican más sobresalientes con la que cuentan una institución.

Según (Adams, 2016) los recursos humanos satisfechos en las empresas a las que prestan servicios muestran los mejores comportamientos y / o actitudes positivas, mientras que los empleados insatisfechos muestran comportamientos negativos dañinos. Dependiendo de la situación, el potencial humano puede mostrar diversos comportamientos que son tanto beneficiosos como perjudiciales para la organización, debido a las actividades de los trabajadores, las actitudes pueden ser determinantes, son muchos los factores que inciden en la satisfacción de los empleados con la empresa. Según Cifuentes y Manrique (2014), la satisfacción laboral es el comportamiento efectivo de un trabajador que quiere

extraer de su trabajo diario y / o los hábitos de su empresa o lugar. Por otro lado, la insatisfacción laboral ocasiona deslealtad en los trabajadores y puede llevar a la renuncia al centro de trabajo. Asimismo se recomienda que la entidad preste más atención a los empleados con el fin de evitar múltiples renuncias en un mismo período, obtener la satisfacción de los empleados y optar por permanecer en el trabajo para desarrollar activamente sus funciones. (Colomeischi, 2014). Los desempeños se examinan asimismo para los progresos de estas labores y ocupaciones para un trabajador, en explicación para los modelos y estos propósitos encomendados para la corporación. Estos desempeños están incorporados para los entendimientos y las destrezas que tienen los empleados para la realización de estas actividades, las conductas y la responsabilidad de este empleado, así mismo por los resultados para el rendimiento o conclusiones obtenidos

Según Jiménez, y Jiménez, (2016) la complacencia profesional ha sido una fase estimulante agradable y grato nacida para la valorización de oportunas prácticas profesionales. Para Judge, Hulin & Dalal, (2012) indica que la complacencia profesional se relaciona cuando a los trabajadores les gusta las actividades que impone el trabajo y afirma que no solamente las actividades laborales sino los efectos causados por él. Asimismo, Chiang et al. (2010) los empleados en el trabajo, se relacionan con varios aspectos, como el salario, el tipo de supervisión recibida y la situación laboral de la empresa. La satisfacción laboral es la actitud firme de respuesta al trabajo realizado por los empleados, asimismo si el trabajador está muy satisfecho con el trabajo, mostrará comportamientos positivos en el trabajo pero aquellos que no estén satisfechos mostrarán una actitud negativa. El comportamiento de los trabajadores siempre está relacionado con su satisfacción laboral.

Según Chiang (2016) define la satisfacción como: El resultado de que el colaborador muestre una buena actitud hacia el trabajo Por supuesto, algunos trabajadores asocian la satisfacción laboral con una compensación monetaria, un equipo de trabajo armonioso y un ambiente de trabajo limpio y confortable. Sin embargo, la satisfacción laboral va mucho más allá de estos aspectos, porque las personas se esfuerzan por hacer felices a los empleados. Comprometidos con su trabajo, aman su trabajo, muestran cierto grado de participación en las actividades organizacionales y construyen o Mantén una buena relación. Para Amorós, (2016) Según el autor, se puede aclarar que las organizaciones de hoy en día están muy

preocupadas por dónde hacen su trabajo los colaboradores, porque esto hará que los colaboradores se sientan motivados, enfocados y capaces de crear valor a las tareas que realizan todos los días, pero el autor aduce que cuidar el entorno físico de los empleados solo puede evitar la insatisfacción de los empleados, y cuando se cumplen los requisitos anteriores, solo pueden mantenerlo por poco tiempo, lo que refleja que no solo el entorno físico ayuda a mejorar o realizar la satisfacción laboral de los trabajadores.

Características de satisfacción laboral, las peculiaridades del desempeño en el trabajo pertenecen a los entendimientos, aptitudes y destrezas que permanecen en un individuo aplicando y demostrándose en el progreso sus actividades. Para Nieto (2020) señala que la adaptabilidad, menciona al sustento de la realidad en distintos climas y con distintas remuneraciones, compromisos e individuos. La comunicación, se menciona a esta amplitud para manifestar los pensamientos de forma objetiva, así como en equipo o personalmente. La competencia de adecuarse al lenguaje o vocabulario a las obligaciones del (los) recibido (es). Al buen trabajo de la lingüística, corporación y la organización en las transmisiones. La iniciativa, se menciona a las intenciones de influenciar a predominar aceleradamente por encima de las circunstancias a manera de lograr el propósito. La capacidad de estimular circunstancia en punto de reconocerlas pacientemente. A las dimensiones que dominan para conseguir los propósitos más allá de lo solicitado. Los conocimientos, se menciona al grado adecuado de entendimiento especialistas y/o expertos en los sectores vinculadas con su sector de empleo. La habilidad que tienen para permanecer al tanto del desarrollo y preferencias recientes en su sector de costumbre. El trabajo en equipo, se menciona a la amplitud de extenderse eficientemente en grupo/equipos de actividades para lograr los objetivos de la corporación, cooperando y produciendo un clima armonioso que permita la conformidad. Los estándares de trabajo, se menciona a la inteligencia de realizar y superar los objetivos o modelos de la corporación y a la inteligencia de adquisición de referencias que accedan a una retroalimentación en el procedimiento y el mejoramiento. El desarrollo de talentos, se menciona a esta inteligencia para desenvolver estas capacidades y habilidades para los empleados de un grupo, programando sesiones para desenvolvimiento efectivas, vinculadas con las encargaturas presentes y futuras. La potencia del diseño del trabajo, menciona a esta inteligencia diagnosticar la corporación y organización más eficientemente

obtener los objetivos. A las habilidades de redistribuir adecuadamente las actividades donde se maximizará las conformidades de los mejoramientos y la elasticidad de los individuos.

La maximizar el desempeño, menciona a esta inteligencia para constituir los objetivos del desempeño/desenvolver facilitando su aprendizaje y determinando el desempeño de manera objetiva. Podríamos decir que la satisfacción laboral es solamente realizar bien sus tareas los trabajadores. De esta manera, existe diversidad de características claves en sus conceptos. Además, se estudia el comportamiento de un trabajador en la empresa que labora. Además, podemos analizar los promedios que pueden sentir los empleados enfrente de las diferentes actividades como las condiciones del ambiente, las supervisiones recibidas, los beneficios, las políticas, el compañerismo, los reconocimientos en su trabajo.

Asimismo Amorós (2016). A través de la declaración del autor, cabe señalar que en este estudio, no todos los colaboradores están de acuerdo con las políticas que la empresa implementa para ellos, porque algunas personas tienen personalidades distintas, no les gusta ser supervisadas o no están dispuestas a ser supervisadas en absoluto. Según Chiavenato, (2011) Siguen las reglas que les brinda la organización por la simple razón de que creen que el trabajo que realizan no les causará dificultades y se considera efectivo. Según Kabak, Sen, Goçer, Kuçuksoylemez y Tuncer (2014) conceptualiza a la motivación profesional como proceso emotivo relacionado con las actividades laborales, que procede de la interrelación de un par de variables por separado; como la complacencia e inconformidad laboral. Para Moscoso (2014) unifican la complacencia con nivel afectivo de comodidad ocasionado originado por lograr los requerimientos de un determinado nivel, mediante la conclusión (estimados aceptables) obtenidos como recompensa del trabajo realizado. Asimismo Visqueira (2017) afirman que la complacencia profesional es cómo los individuos perciben los diferentes enfoques de su trabajo, es decir está en función al agrado o desagrado en las actividades laborales. Según (Tahseen y Sualp, 2015) señalan que la motivación profesional produce una considerable o pequeño elemento de compromiso que de igual forma no apoya los esfuerzos y, después, al ejercicio, ocasionando un círculo entre el desempeño, la satisfacción y el atrevimiento. En definitiva, son: el entorno físico donde laboran y donde se sienten cómodos, la relación con las acciones de los jefes o el responsable del cargo, colegas y amistades, políticas organizativas y beneficios sociales percibidos. Por último Santos

(2017) consideran que la complacencia profesional viene a ser una disposición o varias posiciones realizadas por el trabajador mediante la situación profesional, posiciones que pueden ir dirigidas hacia el trabajo en general o había fases establecidas del mismo.

Según Nieto (2020), la dimensión de satisfacción laboral indica que: la **primera** dimensión, condiciones físicas y / o materiales, a la ejecución efectiva del trabajo. La remuneración está asociada con la satisfacción global, más aun con la satisfacción salarial. Asimismo el salario no sólo permite a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino que también son muy importantes para satisfacer sus necesidades de niveles superiores. En el **segundo** aspecto, beneficios laborales y/o remuneraciones son incentivos rentables que se obtienen a través del desarrollo laboral, por lo que la organización tiene la obligación de monitorear a sus colaboradores y traerles beneficios económicos. Según Nieto (2020) afirma que la naturaleza del trabajo de los empleados, tiene efecto sustantivo en su satisfacción laboral; es decir, los empleados obtienen satisfacción si el trabajo que realizan es desafiante, interesante y les proporciona estatus. Por otra parte, según investigaciones se determinó que la variedad de habilidad de los empleados, tienen fuertes efectos en su satisfacción laboral.

Para Nieto (2020) en la **tercera** dimensión, es decir las políticas administrativas, el estado de la satisfacción laboral de un empleado, puede estar asociado a sus características personales y a las características del grupo que le rodea. La forma como interactúa un empleado con sus compañeros, es importante, puesto que según Luthans (2011), los grupos de trabajo caracterizados por la cooperación y el entendimiento entre sus miembros tienden a tener un buen nivel de satisfacción laboral. La cohesión dentro de un grupo, por lo general conduce a la eficacia y el trabajo cada vez más agradable, pero la situación contraria, puede tener un impacto negativo en la satisfacción con el trabajo.

En la **cuarta** dimensión, el desarrollo personal, brinda oportunidades para lograr crecimiento personal, tener mayor responsabilidad y mayor estatus social. Las oportunidades de promoción tienen efectos diferenciales en la satisfacción laboral, por lo que son esenciales tomarlas en cuenta en el diseño de las políticas para la mejora de la satisfacción con el trabajo de los empleados. Según (Nieto, 2020) en la **quinta** dimensión, la ejecución de tareas se refiere a las acciones asignadas al personal para ayudar en la operación de la tarea asignada.

El agrado del trabajador aumenta, si el supervisor o jefe inmediato superior, es asequible, amigable, alienta el buen desarrollo del trabajo, presta interés personal en cada uno de los trabajadores y escucha sus opiniones. Por otro lado, los supervisores al hacer partícipes a los empleados en las decisiones relacionados a sus trabajos, estimulan mayores niveles de satisfacción, es decir, la actitud del supervisor, también es determinante de la satisfacción laboral.

Cuando hablamos de la **segunda variable** de la **productividad laboral**, hablamos de la cantidad de trabajo que se necesita hacer y el entorno laboral de la empresa. Según (Mesías, 2017) depende de la cantidad de servicios prestados, la disponibilidad de bienes y recursos. Por otro lado, Chiavenato (2011) lo define en base a varios recursos relacionados con la gestión incluida en la práctica, es decir, se relaciona con productos recuperados y recursos utilizados en la producción. Para Velásquez, (2015) afirma de la productividad como una forma que se utiliza efectivamente en las tareas diarias y la producción, es decir, un alto nivel de productividad, que es una forma efectiva de utilizar los recursos para lograr altos rendimientos, reduciendo en gran medida sobrecostos, y sólo una pequeña inversión, de igual forma, el aumento de la productividad no supondrá costes adicionales. Según Hernández (2015) estudió cómo medir la productividad de los trabajadores dedicados a una tarea y utiliza la cantidad de horas en función de las horas disponibles. A la hora de realizar tareas, estas nos darán una indicación del porcentaje de eficiencia para determinar si esto aumentará la productividad.

Para medir el tiempo que los empleados dedican a brindar servicios, podemos utilizar círculos de calidad y automatización de tareas; estos deben implementarse como estrategias de trabajo en la organización, no solo temporales. Continuar creando una cultura basada en la medición del nivel de productividad, y cada trabajador tiene las responsabilidades correspondientes. Según (Matute, 2013) afirma que la productividad es una respuesta a los insumos que se les brindan para realizar el trabajo correctamente, por esta razón, no importa cuántas veces use estos insumos, depende de todas las condiciones necesarias.

En resumen, la productividad es la suma de ciertos insumos específicos para (Imran, Majeed y Ayub, 2015) afirma que la productividad laboral es la eficacia y al mismo tiempo

de la eficiencia para la obtención de la efectividad en medida de logro de finalidades de los recursos a emplear en el proceso” de acuerdo con Robbins y Jodge (2013) la variable productividad laboral es categórica y se opera en 3 dimensiones, los cuales son: eficiencia, eficacia y efectividad los cuales se dividen en indicadores. Para Reátegui (2016) Es comprensible que el desempeño incluya alcanzar metas y lograr un equilibrio entre los resultados esperados y las materias primas necesarias para lograr lo que necesita (Fuentes, 2012). Asimismo Chiavenato (2011) sostiene que la empresa debe proporcionar a los trabajadores las herramientas necesarias en su trabajo diario para contribuir a la realización de los objetivos propuestos. Según (Carro y González, 2012) Los deseos de los trabajadores siempre deben hacer las cosas de la mejor manera, y estos deseos son consistentes con los requisitos requeridos para determinar la productividad y eficiencia de la actividad. Para Fuentes, (2012) los resultados que se han puesto en funcionamiento determinan en última instancia si hemos alcanzado la meta.

Según Reyna, Campos y Martínez (2015) la productividad tiene dos elementos clave, a saber, eficiencia y eficacia. En cuanto a la eficiencia, se mide por el vínculo entre los resultados obtenidos y el uso de recursos. La eficiencia se mide por el nivel de realización o finalización de las actividades planificadas y el nivel de realización de estos planes. Para Fuentes (2012) los trabajadores buscan la eficiencia, optimizan los recursos y evitan el desperdicio; eficiencia significa usar estos recursos para lograr las metas del plan, porque se puede mejorar la eficiencia al no producir desperdicio o desperdicio, pero si no somos eficientes, seremos incapaces de lograr la meta previamente planificada. Finalmente, medimos la efectividad a través de la importancia de las metas establecidas y las metas que se requieren alcanzar.

Para la variable productividad laboral, debe considerarse como la eficacia y a la vez la eficiencia para el logro de efectividad como consecuencia de los efectos de los recursos a utilizar en la actividad. Asimismo Durand (2018) sostiene que la productividad laboral tiene como fundamento científico a uno el modelo de productividad total. Este paradigma, es característico en la gestión de totalidad productiva, plasmado por el autor. Según Koonz, Weirich y Cannice (2012) Para la variable productividad laboral, los colaboradores realizan

actividades propias de sus labores sin la inquietud de que se tenga perjuicios futuros o se dé un defecto en la labor realizada.

En la primera dimensión, según la definición de Chiavenato (2011) la **eficacia personal** se refiere al inmenso esfuerzo realizado para lograr buenos resultados y el pleno aprovechamiento de los recursos que necesitan los trabajadores. Para Chiavenato (2011), esta es la clave para la sostenibilidad de la organización si atiende las necesidades de los clientes. Además, efectividad; se enfocan en lograr metas dentro de un período de tiempo determinado, y sugieren que las organizaciones que buscan la eficiencia deben transformarse para alcanzar la excelencia, e igualmente importante, los gerentes aprenden a construir líderes para fortalecer la empresa. Finalmente, la eficiencia, intenta analizar y evaluar cómo optimizar los recursos para resolver o lograr el objetivo propuesto. Para Medina (2010) la eficacia para un empleado alcanzará los objetivos y el resultado satisfactorio. Son acciones del empleado de alcanzar las metas sin considerar el tiempo y los recursos para lograr los objetivos establecidos. Esta se considerará a través del cumplimiento de funciones.

En la segunda dimensión la **eficiencia personal**, aumenta el resultado, lo que requiere mucho esfuerzo para satisfacer la demanda y cumplir los propósitos de manera competitivas. Según Chiavenato (2011) mientras todos los trabajadores estén involucrados y todos asuman la responsabilidad, se puede lograr la eficiencia laboral. La eficiencia es el ajustó de bienes usados los colaboradores y los objetivos que se propusieron. Es el motivo del egreso efectivo a recursos necesarios en alcanzar una meta, en otras palabras, se afirma que con los insumos se alcance varios propósitos. La eficiencia, está ligado a la relación que hay entre la calidad del objetivo que se desea alcanzar a través del adecuado uso de los bienes existentes. Para Chiavenato (2011), los gerentes deben mantener el espacio necesario en su trabajo para que los trabajadores puedan recibir la formación adecuada. Por lo tanto, todos apoyan el logro de los objetivos marcados en la organización, donde cada empleado trabaja hacia un objetivo común (es decir, la calidad del servicio brindado a los clientes). Al mismo tiempo, según Ganga, Cassinelli, Santana y Quiroz (2014) la eficiencia laboral se refiere al logro de las metas esperadas de todos los trabajadores dentro del tiempo especificado, en el que se analiza la cobertura de mercado, durabilidad, promoción y promoción del producto. Según Chiavenato (2011) en la **efectividad** de la tercera dimensión, creen que la estrecha

conexión entre la satisfacción laboral y la productividad laboral. Esto significa que los trabajadores más motivados y mejor pagados se desempeñarán bien, lo que obviamente beneficiará a la empresa. En cuanto a, Chiavenato (2011) menciona firmemente que las empresas cuyos socios estén más satisfechos aumentarán la productividad y viceversa.

Se plantea las preguntas de investigación ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral?, y siendo necesario definir los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia personal?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la efectividad?

Justificación social, el impacto que tendría sobre la sociedad es que una adecuada satisfacción laboral con una adecuada productividad laboral, favorecería a los pacientes que acuden al Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión ya que se brindaría una atención con un rostro más humano y es lo que el sector salud necesita; se consideró como justificación desde el punto de vista teórico, el planteamiento del problema. La investigación teórica ha permitido conocer las teorías referidas a las variables de estudio, debido a que se busca ahondar en la satisfacción laboral y la productividad laboral tiene relación con el desenvolvimiento profesional en los empleados públicos.

Justificación práctica, en este estudio existe relevancia práctica porque nos permitió prestar un mayor interés a los trabajadores, específicamente en la parte funcional de sus necesidades y posibilidades, precisar la disminución de los desacuerdos entre los trabajadores que pertenecen a cada área determinada, al darles las facilidades de manejar sus labores, por lo cual sería de gran ayuda para progresar en el ámbito laboral, incitaría a la preparación, al engrandecimiento y la imaginación inventiva, en el entorno del empleado y directores del Centro Materno Infantil. Del mismo modo permitiría el desenvolvimiento de los empleados con relación a las exigencias del puesto. La justificación metodológica, en esta investigación se elaboró y aplicaron las encuestas a cada una de estas variables, mediante métodos científicos es decir la encuesta, donde podrán ser útiles en otras investigaciones, así como para otras entidades ya sea como referencias o para ser mejoradas. Asimismo el estudio resulta de gran relevancia, debido a que, proporciona herramientas para

evaluar la satisfacción laboral y la productividad laboral en una entidad del sector público antes mencionada.

Justificación social, los resultados obtenidos permiten que la administración del Centro Materno Infantil mejore la productividad laboral, modificando las normas para un adecuado trato hacia los trabajadores. En esta investigación la finalidad es la determinemos la relación de las personal de trabajo con la institución tomando medidas que puedan influir en adecuadas decisiones para tener un mejor clima organizacional y así poder tener una mejor satisfacción laboral a los empleados de dicha institución, y así generar una responsabilidad social por parte de los directores hacia los trabajadores como a la misma población, ya que una mejor satisfacción laboral, la población recibirá un mejor trato y una calidad de buena atención.

La Hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral; y las Hipótesis específicas: existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia personal; existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal; existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad, en relación a los objetivos se plantea el objetivos general, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral, y los objetivos específicos, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia personal, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la efectividad.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada (Hernández, Fernández y Baptista (2014) es de tipo básica, porque el objetivo es incrementar nuevos conocimientos que proporcionan las variables de manera teórica a través de disciplinas científicas en un contexto determinado., se realizó el enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014) apoyan métodos de investigación, Propuso un método hipotético deductivo, que implica hacer preguntas y verificar hipótesis, diseño relacionado no experimental. No es necesario manipular ninguna variable, considerando su carácter temporal, es transversal.

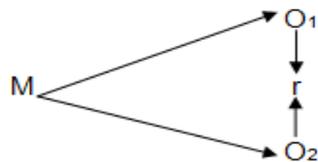


Figura 1: Esquema del diseño de correlacional

M: muestra

V1: (Satisfacción laboral)

V2: (Productividad laboral)

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Según Nieto (2020) se deriva de motivos emocionales antes de cada experiencia, por ejemplo, mencionar la seguridad en el trabajo, evitar rotaciones de actividades diarias o sedentarias, actividades de propias de las empresas, los eventos provocarán una serie de emociones que los harán sentir satisfechos o insatisfechos.

2: Productividad laboral

Para Chiavenato (2011) afirma de la productividad como una forma que se utiliza efectivamente en las tareas diarias y la producción, es decir, un alto nivel de productividad, que es una forma efectiva de utilizar los recursos para lograr altos rendimientos, reduciendo en gran medida sobrecostos, y sólo una pequeña inversión, de igual forma, el aumento de la

productividad no supondrá costes adicionales.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Condiciones Físicas y/o Materiales	Infraestructura Materiales	1-6	Cuestionario, estructurado con la escala de Likert- ordinal.	Insatisfecho (34-79)
Beneficios Laborales Remuneraciones	Aspecto Económico Beneficios laborales	7-12	Siempre (5) Casi Siempre (4)	Satisfecho (80-124)
Políticas Administrativas	Participación en la toma de decisiones Normas institucionales	13-18	Algunas Veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy satisfecho (125-170-)
Desarrollo Personal	Capacitación Participación Motivación	19-25		
Desempeño de Tareas	Respeto a la normatividad Información y organización	26-30		
Relación con la Autoridad	Ambiente de trabajo Buen trato del jefe Valoran su trabajo	31-34		

Fuente: Adaptado de Nieto, P. J. (2020).

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: productividad laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Eficacia personal	Cumplimiento de metas y objetivos Autoridad y atribuciones para toma de decisiones	1-8	Cuestionario, estructurado con la escala de Likert- ordinal. Siempre (5) Casi Siempre (4)	Bajo (24-56)
Eficiencia personal	Cumplimiento de metas con recursos asignados Trabajo con eficiencia y precisión Recursos materiales Resultados	9-16	Algunas Veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Medio (57-88)
Efectividad	Crecimiento en la productividad en el trabajo Mejora de la calidad de producción	17-24		Alto (89-120)

Fuente: Adaptado de Nieto, P. J. (2020).

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para este reciente trabajo se tomaron en cuenta como población el Centro Materno Infantil donde se centró nuestra investigación, lo cual se consideraron a 142 trabajadores de dicha institución. Según Hernández et al. (2014) son hechos con características comunes a partir de los cuales se pueden recolectar datos para su investigación y comprende a los trabajadores.

Muestra, según la investigación de Hernández, et al. (2014) se seleccionó a un grupo de personas, se seleccionó una muestra intencional por conveniencia no probabilística de 60 trabajadores, que es un número asequible.

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

Para el levantamiento de la información de este trabajo de indagación utilizaremos la técnica de encuestas para la población muestral, contenidas con un conjunto de preguntas utilizando el instrumento el cuestionario dirigidas para los empleados del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo. La encuesta es el proceso para recolectar la información encaminada a una porción de personas en representación de una población; consistiendo en la enunciación de diversas interrogantes que tienen que ser contestadas en un cuestionario. En el presente trabajo investigativo, dicha herramienta se obtiene información importante con relación a la satisfacción laboral y la productividad laboral. El cuestionario, cada pregunta posee una composición única de aspectos de cada variable. Los resultados son medidos asignando el nivel con relación para cada eslabón en un formato de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Ficha técnica

Nombre del instrumento	: Satisfacción laboral
Autora y año	: Nieto, P. J. (2020).
Adaptado por	: Vladimir Lennin Guerrero Zarate
Procedencia	: Lima 2019
Institución	: Del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión
Universo de estudio	: Trabajadores.

Escala de medición	: Likert
Estructura	34 ítems:
Niveles	Rangos:
Insatisfecho	(34-79)
Satisfecho	(80-124)
Muy satisfecho	(125-170)

Ficha técnica

Nombre Original	: Productividad laboral
Objetivo	: Medir las características de la productividad laboral
Autora y año	: Nieto, P. J. (2020).
Adaptado por	: Vladimir Lennin Guerrero Zarate
Administración	: Grupal muestra
Estructura	: 24 ítems:
Bajo	(24-56)
Medio	(57-88)
Alto	(89-120)

Validez y confiabilidad

Los dos cuestionarios, fueron validados por dos profesionales con el grado académico de doctor, el cual dieron un punto de vista favorable, para la aplicación de los dos cuestionarios de preguntas. La validez de estas herramientas se confirma mediante juicios de expertos y sus validaciones por parte de ellos de acuerdo a la conclusión de la evaluación.

Tabla 3

Validez de la satisfacción laboral y la productividad laboral

Validador	Resultado
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje	Aplicable
Dra. Alza Salvatierra Silva	Aplicable

Fuente: Certificado de validez

La confiabilidad, otra de las cualidades que debe tener un instrumento de investigación es la confiabilidad o fiabilidad, que se refiere a que las veces que se aplique este instrumento a una misma muestra, los resultados deben ser similares (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto al aspecto de la confiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbach para verificar la relación y consistencia de las preguntas. Esta se da como el grado en que las respuestas de un instrumento generan el mismo resultado (Hernández y Mendoza, 2018). Este estadístico se emplea para conocer la fiabilidad, y se usan procedimientos cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde cero significa nada confiable y uno fiabilidad máxima. La adquisición de los datos se realiza a través del instrumento que fue el cuestionario, y técnica la encuesta, aplicado como prueba piloto a 20 trabajadores, la aplicación se ejecutó previa aprobación de otra institución con características similares. Se utilizó una herramienta que fue el cuestionario, y técnica la encuesta.

Tabla 4

Confiabilidad

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción laboral	0,856	34
Productividad laboral	0, 836	24

Fuente: SPSS 25

2.5. Procedimiento

Para poder realizar la investigación, primero se analizó las teorías relacionadas al tema, los fundamentos científicos y los trabajos previos. Luego, se coordinó con el director del Centro Materno Infantil para llevar a cabo la utilización de cuestionarios a la muestra elegida. Asimismo una vez que tenemos las dimensiones de las variables, procedemos a evaluar cuáles son los indicadores idóneos para la investigación, y así realizar el cuestionario de preguntas, que es validado por dos académicos con el grado de doctor, para el recojo de datos, y realizar el análisis descriptivo por medio de tablas y gráficos, y posteriormente la prueba de hipótesis. De acuerdo a la investigación es correlacional, no experimental, donde se aplicara a 60 empleados del Centro Materno Infantil, teniendo la autorización del representante de la entidad para aplicar esta encuesta, cuando terminemos de hacer la recopilación se aplicara las herramientas respectivas para el proceso del análisis

correspondiente, respetando la metodología asignada en la presente investigación y apoyándose en los instrumentos estadísticos descriptivos.

2.6. Método de análisis de datos

Después de recopilar datos con la ayuda de pruebas, se realizó un análisis cuantitativo. Todos los datos han sido sistematizados, y ordenados según tablas de frecuencia y distribución porcentual, cada tabla diseñada según los estándares del investigador. La metodología se realiza utilizando las herramientas descriptivas e inferenciales. Asimismo, la estadística inferencial, nos brinda cantidades de los estadígrafos, en la cual la Rho de Spearman nos permite realizar el contraste de las proposiciones. Todo, este bagaje de información se obtiene mediante el uso del SPSS V. 24.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Figura 2. Correlacional de Spearman

2.7. Aspectos éticos

Para desarrollar este trabajo, en ningún momento se necesitó la identificación personal de los participantes. La aplicación de las encuestas a los trabajadores, fue solicitada bajo documentación del Centro Materno Infantil. Los datos obtenidos, fueron analizados tal como obtenidos y no utilizados para ningún otro fin que no sean para los objetivos del presente trabajo. El análisis del estudio se ejecutó, primeramente, dando respeto al derecho del autor de las bibliografías citadas. La ejecución del cuestionario que se les planteo a los trabajadores será anónima con la finalidad de lograr resultados fiables. Se investigó bajo el principio de originalidad ya que doy constancia de que el trabajo es personal y autónomo en donde no se usó la copia ni el plagio. Cada cita empleada para sostener los fundamentos científicos se referenció con rectitud teniendo en cuenta a las normas APA.

En tal sentido se cumplió con el principio de honestidad, confidencialidad y respeto ya que la información reflejada es verídica sin modificar la respuesta brindada por los colaboradores del Centro Materno Infantil.

III. Resultados

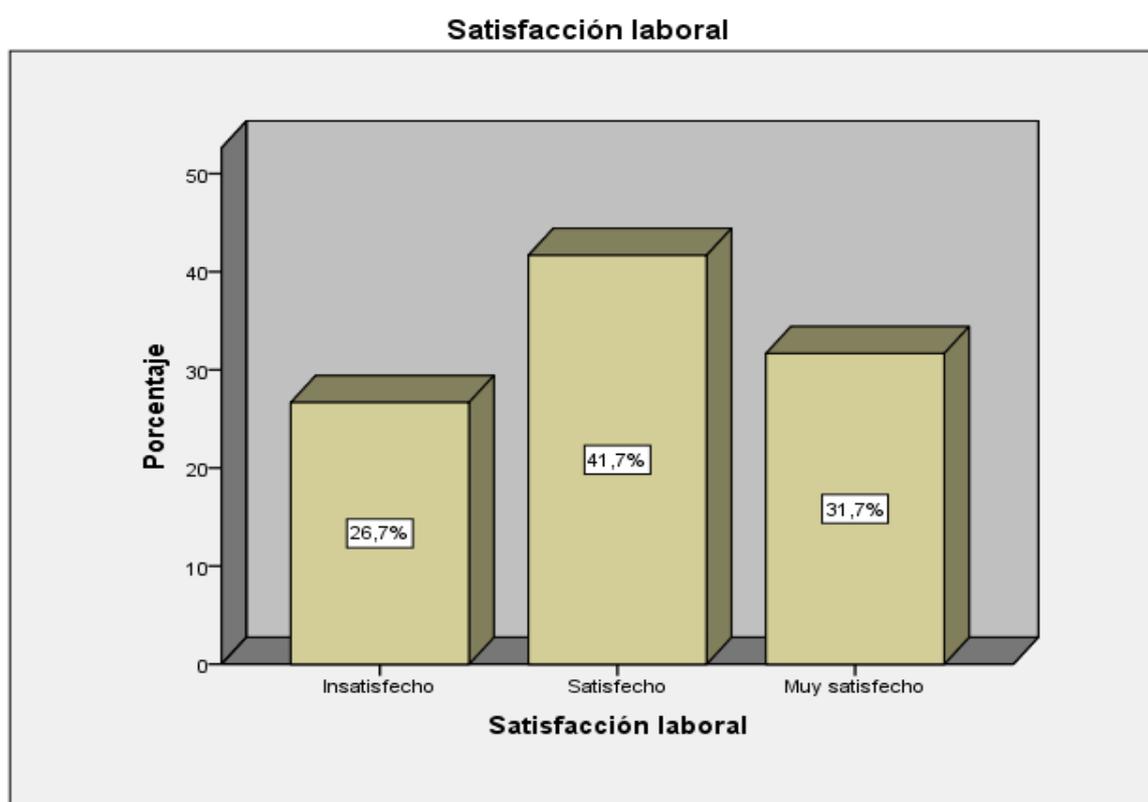
3.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	16	26,7
Satisfecho	25	41,7
Muy satisfecho	19	31,7
Total	60	100,0

Fuente: SPSS 25



Fuente: SPSS 25

Figura 3 Nivel de Nivel de satisfacción laboral

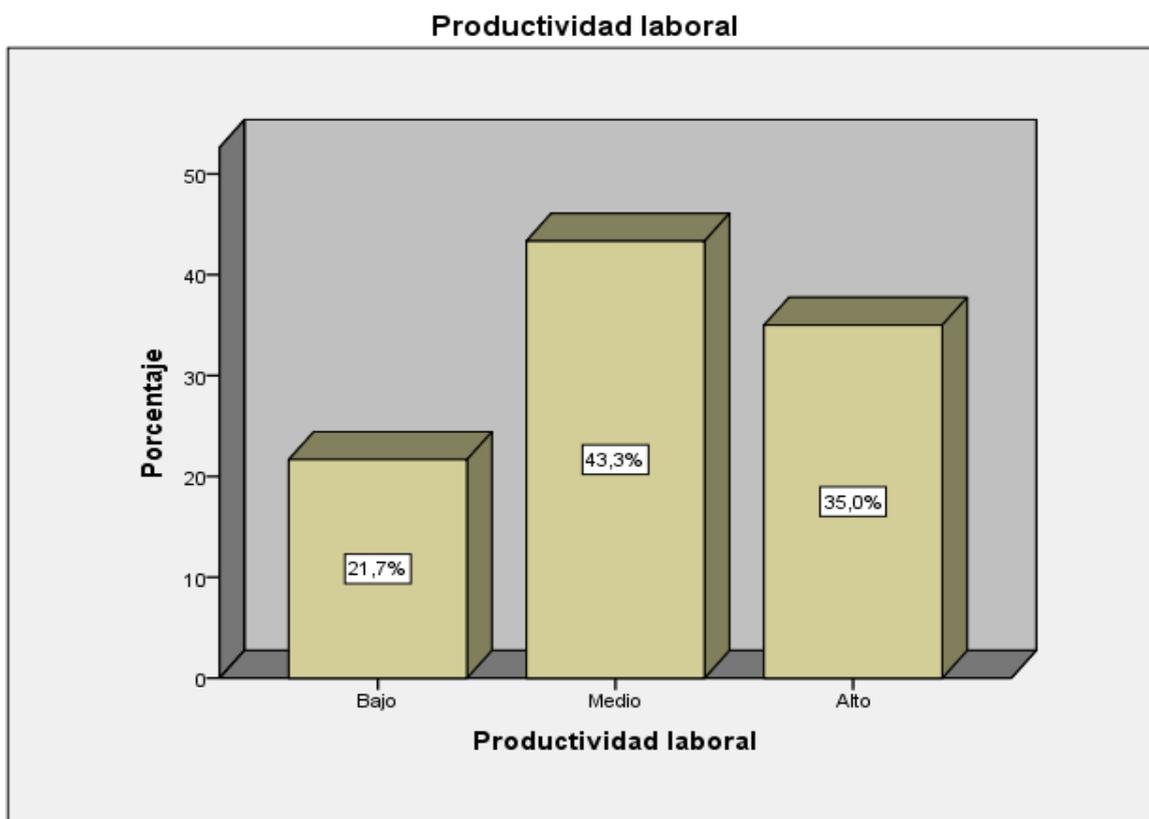
La tabla N° 5 y Figura 3 observamos que 16 trabajadores (26,7%) demuestran un nivel de insatisfacción laboral. Así mismo, 25 trabajadores (41,7%) demuestran un nivel de satisfecho y, 19 trabajadores (31,7%) demuestran un nivel de muy satisfecho de los trabajadores del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

Tabla 6

Nivel de productividad laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	21,7
Medio	26	43,3
Alto	21	35,0
Total	60	100,0

Fuente: SPSS 25



Fuente: SPSS 25

Figura 4 Nivel de productividad laboral

La tabla N° 6 y Figura 4 observamos que 13 trabajadores (21,7%) demuestran un nivel bajo de productividad laboral. Así mismo, 26 trabajadores (43,3%) demuestran un nivel medio de productividad laboral y, 21 trabajadores (35,0%) demuestran un nivel alto de la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

3.3. Resultados correlacionales

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Hi. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Tabla 7

Correlación satisfacción laboral y la productividad laboral

		Satisfacción laboral	Productividad laboral
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

Fuente: SPSS 25

En la tabla 7, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 737 ** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Hi. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Tabla 8

Correlación satisfacción laboral y la eficacia personal

			Satisfacción laboral	Eficacia personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Eficacia personal	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	60	60	

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

Fuente: SPSS 25

En la tabla 8, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 674** una correlación moderada y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Hi. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Tabla 9

Correlación satisfacción laboral y la eficiencia personal

			Satisfacción laboral	Eficiencia personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Eficiencia personal	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota: Base de datos.

Fuente: SPSS 25

En la tabla 9, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 727** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Hi. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Tabla 10

Correlación satisfacción laboral y la efectividad

		Satisfacción laboral	Efectividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 , 60
	Efectividad	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,767** , 60

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

Nota: Base de datos.

Fuente: SPSS 25

En la tabla 10, De acuerdo con el valor obtenido del resultado de Rho Spearman, muestra una correlación significativa, 767** una correlación alta y positiva, la significancia ($p = 0,000$) es menor a 0,05.

IV. Discusión

En el trabajo de investigación titulada: *Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020*. En cuanto a la hipótesis general, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En cuanto a los resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es ,737 demuestra una relación alta y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. Para Castillo y Sabando (2018), llegaron a la siguiente conclusión: el 39,74% de la rotación de empleados se encuentra en un nivel alto, mientras que la productividad se encuentra en un nivel adecuado del 33,1%. Además, entre las variables de investigación, según la Tau b de Kendall, existe una relación significativa de 0,438 ($p = 0,000$ y menor de 0,005) Para Zapata (2018) señalaron que no se estableció relación entre la productividad y la satisfacción laboral, porque el índice de repercusión de $r= 0.1256$, por lo que tolera la satisfacción por parte de los trabajadores de lineamientos de actividades laborales y demuestren efectividad y proactividad. Por lo tanto, el investigador llegó a la conclusión que los índices de correspondencia entre el hombre y la mujer, con relación al desenvolvimiento profesional de empleados se indican que son altos, motivo por el cual, no importa si es varón o mujer, los cuales presentan peculiaridades visibles del mismo, tales como la eficiencia, las actividades laborales en grupo y la estimulación. Según Herrera (2018) concluye que los empleados, el 75,9% se encuentre en un nivel alto. Para Ramos (2015) se utilizan dos encuestas: satisfacción laboral y productividad, que aplica a autoridades, funcionarios y trabajadores objeto de estudio. Los resultados de la satisfacción laboral de los empleados obtenidos el 58% es alto, y el nivel de productividad es 62% entonces se determina que existe un vínculo. Según (Ezzat y Ehab (2019) afirma que los trabajadores se encuentran en un estado defensivo antes de ingresar al lugar de trabajo y al inicio del mismo, evaluando todo lo que hacen para evitar convertirse en víctimas de un ambiente laboral forzado. Según Nieto (2020) la primera dimensión, condiciones físicas y / o materiales, a la ejecución efectiva del trabajo. La remuneración está asociada con la satisfacción global, más aun con la satisfacción salarial. Asimismo el salario no sólo permite a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino que también son muy importantes para satisfacer sus necesidades de niveles superiores. Según Gargallo (2008) las satisfacciones laborales están establecidas por el estímulo de las actividades laborales, la

retribución asociada, la relación con los colegas laborales y las limitaciones profesionales a las que los trabajadores han sido expuestas. Según Robbins y Judge (2013) desde esta expectativa las conductas, sustentan que las satisfacciones laborales es la sensibilidad hacia el entorno laboral que facilitan o dificultan a los trabajadores alcanzar la autorrealización, donde, su labor está involucrado con la organización. Según (Nieto, 2020) en la quinta dimensión, la ejecución de tareas se refiere a las acciones asignadas al personal para ayudar en la operación de la tarea asignada. El agrado del trabajador aumenta, si el supervisor o jefe inmediato superior, es asequible, amigable, alienta el buen desarrollo del trabajo, presta interés personal en cada uno de los trabajadores y escucha sus opiniones. Por otro lado, los supervisores al hacer partícipes a los empleados en las decisiones relacionados a sus trabajos, estimulan mayores niveles de satisfacción, es decir, la actitud del supervisor, también es determinante de la satisfacción laboral. Para Campos, Nolberto y Coras (2018) En concordancia a las satisfacciones laborales se involucran diferentes factores, como el incentivo económico, el ascenso profesional, y la satisfacción social. Así mismo, se considera como actitud emocionalmente provechosa o agradable de la sensación subjetiva en las experiencias laborales de los empleados. Esta satisfacción laboral de las personas en este empleo cambia para un individuo a otro y de posición en posición, pues esto obedecerá las circunstancias estipulantes por lo que se ha dominado. Cada persona es calificada de decidir su precio-ganancia para conocer en qué manera justifica el trabajo desarrollado para determinar las actividades; por lo tanto, el sacrificio personal necesitara de las, cualidades y de capacidades para cada individuo de cómo comprenda los papeles que desempeñe. De acuerdo Fleishman y Bass 1986, manifiestas que la medición de la satisfacción laboral se debe tomar como uno de los criterios o formas que ayuden a evaluar el éxito y las políticas de la administración, como el adiestramiento de los supervisores, la toma de decisiones grupal y prestaciones de los empleados. Para esta medición sea útil, esto se debe utilizar en varios trabajadores, puestos y en términos que puedan ser utilizados por diferentes tipos de trabajadores con alta o baja grado de instrucción. Esto debe ser breve, fácil y calificación sencilla. Según (Matute, 2013) afirma que la productividad es una respuesta a los insumos que se les brindan para realizar el trabajo correctamente, por esta razón, no importa cuántas veces use estos insumos, depende de todas las condiciones necesarias.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En cuanto a los resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es ,674 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. Asimismo, Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) realizaron un estudio descriptivo, analizaron la satisfacción laboral y su impacto en la productividad laboral, y consideraron que están estrechamente relacionado las variables, el 52,69% alcanzo un nivel moderado de satisfacción laboral, el 41,54% están en un nivel bajo y el 5,77% en un nivel alto, por lo que se puede comprobar que la satisfacción laboral está relacionada con la productividad laboral. A nivel de inferencia, $p = 0.000$, donde ($p < 0.05$), y el coeficiente de correlación es 0.992. Para Lomas (2017) concluyo que el 89% del nivel de productividad es medio, ya que a veces los trabajadores muestran capacidad para realizar trabajo extra en el puesto de trabajo. Asimismo la relación es directa entre las dos variables de investigación; de manera similar, los empleados solo están dispuestos a trabajar horas extras ocasionalmente. Según la conclusión de Vásquez (2017), los trabajadores muestran un alto nivel de productividad porque se enfocan en lograr las metas, y porque aportan recursos suficientes, pero este nivel puede aumentar si aumenta la satisfacción. A partir de la definición de, Morillo (2006) sostiene que la definición de satisfacción, se puede considerar como el desenlace positivo de una secuencia de fenómenos que ocurren frecuentemente en la vida de una persona. Según Nieto (2020) afirma que la naturaleza del trabajo de los empleados, tiene efecto sustantivo en su satisfacción laboral; es decir, los empleados obtienen satisfacción si el trabajo que realizan es desafiante, interesante y les proporciona estatus. Por otra parte, según investigaciones se determinó que la variedad de habilidad de los empleados, tienen fuertes efectos en su satisfacción laboral. Según (Mesías, 2017) depende de la cantidad de servicios prestados, la disponibilidad de bienes y recursos. Por otro lado, Chiavenato (2011) lo define en base a varios recursos relacionados con la gestión incluida en la práctica, es decir, se relaciona con productos recuperados y recursos utilizados en la producción. Según Nieves, et. Al. (2013), la satisfacción en el trabajo están los procedimientos para que los trabajadores ejecutan su labor. Esto se determina mientras verifican los rendimientos, a intervenir mediante el trabajador tiene en cuenta las circunstancias como: el desplazamiento del liderazgo, la administración del tiempo, las destrezas corporativas y el rendimiento para

examinar a cada trabajador de manera personal. Las comprobaciones de la productividad en el trabajo por lo ordinario se llevan periódicamente y pueden precisar que se emerja la comprensión. Del mismo modo, Charaja y Yesenia (2014) afirman que los empleados tienen todas las actitudes y sentimientos perceptibles en el lugar de trabajo, ya sean positivos o negativos. De igual forma (Ruiz, 2009), parece una serie de respuestas a recibir luego de apreciar o percibir la actitud del colaborador y lo que le ha brindado su empleador.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, Los resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es, 727 demuestra una relación alta y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. Para Molina (2016), se concluyó que los agentes y actores locales trabajan de manera comprometida con la institución, el 74.2 en nivel alto de productividad, la correlación es significativa, según Rho Spearman de 0.865, la correlación alta y significativa, es decir, se acepta la hipótesis planteada de ($p = 0.000$) menor que (0.005). Asimismo Rosales (2015) en su estudio indica que las herramientas usadas en primer lugar fue la satisfacción en la vida y la obra de los colaboradores, con veinte preguntas específicas del tema la cual eran de selección múltiple y en segundo lugar la herramienta usada fue un cuestionario auto aplicable con preguntas divididas en tres niveles. Por lo tanto, el investigador concluyó que pese a que tienen elementos con gran similitud con el desenvolvimiento que llegan a tener los empleados en cualquier institución. Por otro lado, Vargas (2015) concluyó que los empleados no están satisfechos con la empresa, lo que es una evidencia negativa de que la mayoría de los empleados no cumplieron con los compromisos internos de la organización. Asimismo luego de realizar verificaciones de antecedentes entraremos en la conceptualización de las diferentes teorías, métodos y conceptos que queremos estudiar. Asimismo castellano (2012) afirma que era el resultado del comportamiento o actitud del trabajador hacia el empleador. Según Naser, et. al. (2017) en cuanto a los trabajadores estén satisfechos, se obtendrán buenos resultados y una productividad abrumadora. Para Nieto (2020) en la tercera dimensión, es decir las políticas administrativas, el estado de la satisfacción laboral de un empleado, puede estar asociado a sus características personales y a las características del grupo que le rodea. Según Anamoros 2007, dice que, cuando un trabajador o grupo de

trabajadores están insatisfechos, lo primero que se debe hacer es determinar las razones por que la insatisfacción, puede haber gran cantidad de consecuencias, tales como la mala condición de trabajo, un mal supervisor, las remuneraciones inequitativas, falta de seguridad en el trabajo, conflictos entre empleados, falta de oportunidades para satisfacer las necesidades superiores. Para Velásquez, (2015) afirma de la productividad como una forma que se utiliza efectivamente en las tareas diarias y la producción, es decir, un alto nivel de productividad, que es una forma efectiva de utilizar los recursos para lograr altos rendimientos, reduciendo en gran medida sobre costos, y sólo una pequeña inversión, de igual forma, el aumento de la productividad no supondrá costes adicionales. Según (Fuentes, 2012 citado por Nieto, (2020), refiere al hecho de que nuestro objetivo propuesto se logre dentro de la empresa donde trabajamos, este es todo el espacio en nuestras vidas, y una vez reconocido, será más rentable. Por ello, nos introdujo en la teoría del ajuste en el trabajo, que es una de las teorías más destacadas sobre la demanda y el valor. Además, también está relacionado con la sensación de que las personas en el lugar de trabajo (es decir, en su entorno) se adaptarán o comenzarán a tener una relación difícil con otros colegas. Para Nieto (2020) señalaron que la satisfacción laboral se deriva de motivos emocionales antes de cada experiencia, por ejemplo, mencionar la seguridad en el trabajo, evitar rotaciones de actividades diarias o sedentarias, actividades propias de las empresas, los eventos provocarán una serie de emociones que los harán sentir satisfechos o insatisfechos.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. Según resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es, 767 demuestra una relación alta y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. Según Calvache (2018), llegó a la conclusión de que el 65% y el 35% de los trabajadores han aumentado la productividad en el lugar de trabajo, mientras que por otro el 45,7% de los trabajadores se encuentran en proceso, asimismo el personal ha aumentado la productividad. Asimismo, Calderón (2016) precisa que la herramienta que se utilizó fue la satisfacción laboral como instrumento el resultado de estadística es medio en el desenvolvimiento profesional. Según Salvatierra (2019), concluyo que el 42,9% y el 51,4% creen que la satisfacción laboral y la productividad laboral son bajas. A nivel de inferencia, $p = 0,000$, donde ($p < 0,05$), y la correlación es muy alta, en

0,848. De igual manera, Cruzado (2017) concluyó que actualmente se encuentra en un nivel normal de 66,67%, es decir, existen algunos defectos que necesitan ser mejorados, además estos deben corregirse de inmediato, lo que afectará la productividad y producirá resultados regulares. Asimismo Chiang, Martín y Núñez (2010) mencionaron que los trabajadores, comenzaron a sentirse bien en la institución, y que sus habilidades se estaban desarrollando y enfrentando desafíos de crecimiento. Con esta motivación y buenos retornos, los empleados no solo se sentirán satisfechos, sino que también comenzarán a ganar lealtad y apreciar mucho el lugar de trabajo. La forma como interactúa un empleado con sus compañeros, es importante, puesto que según Luthans (2011), los grupos de trabajo caracterizados por la cooperación y el entendimiento entre sus miembros tienden a tener un buen nivel de satisfacción laboral. La cohesión dentro de un grupo, por lo general conduce a la eficacia y el trabajo cada vez más agradable, pero la situación contraria, puede tener un impacto negativo en la satisfacción con el trabajo. Para Alonso Martín 2008, menciona que las satisfacciones en el trabajo son grandes intereses por que nos están indicando las habilidades de las instituciones para así poder satisfacerse las necesidades de los empleados, a menudo mucha evidencia que estos empleados insatisfechos se ausentan y suelen renunciar con más frecuencia, y a diferencia de trabajadores satisfechos viven mejor de salud y gozan más años de vida. Según Hernández (2015) estudió cómo medir la productividad de los trabajadores dedicados a una tarea y utiliza la cantidad de horas en función de las horas disponibles. A la hora de realizar tareas, estas nos darán una indicación del porcentaje de eficiencia para determinar si esto aumentará la productividad. De acuerdo con la descripción de Alvarado (2012), señaló que “la teoría de los determinantes de la satisfacción “En el trabajo” se refiere a la satisfacción o insatisfacción que muestra un contratado, es decir, el reflejo de la relación entre expectativas y remuneración, con lo cual es motivado el talento humano en las funciones que el trabajador realiza en la empresa. Para Reátegui (2016) Es comprensible que el desempeño incluya alcanzar metas y lograr un equilibrio entre los resultados esperados y las materias primas necesarias para lograr lo que necesita (Fuentes, 2012). Asimismo Chiavenato (2011) sostiene que la empresa debe proporcionar a los trabajadores las herramientas necesarias en su trabajo diario para contribuir a la realización de los objetivos propuestos. Según (Carro y González, 2012) Los deseos de los trabajadores siempre deben hacer las cosas de la mejor manera, y estos deseos son consistentes con los requisitos requeridos para determinar la productividad y eficiencia de la actividad.

V. Conclusiones

Primera: La satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,737$) y significativamente ($p=0.000$) con la productividad laboral del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

Segunda: La satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,674$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficacia personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

Tercera: La satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,727$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficiencia personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

Cuarta: La satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,767$) y significativamente ($p=0.000$) con la efectividad del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los Directivos del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, proveer a los trabajadores según su necesidad de insumos como guantes, mascarillas, mandilones y otros, para una adecuada protección personal y así desempeñar con eficacia, eficiencia y efectividad sus labores.

Segunda: Se recomienda a los directivos del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, implementar el área de capacitación que realice un plan anual de capacitación académica y de calidad de atención como parte de la mejora continua de los diferentes servicios con la respectiva emisión de los certificados de actualización para nuestro desarrollo personal y profesional y mejora del desempeño laboral.

Tercera: Se recomienda a los directivos del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, hacer conocer a los trabajadores asistenciales y administrativos el Manual de Organización y Funciones (MOF) para que los trabajadores tengan bien definidos sus responsabilidades en sus servicios, así como sus relaciones de autoridad, dependencia y coordinación en su área, lo cual permitirá realizar con eficiencia sus labores.

Cuarta: Se recomienda a los directivos del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, implementar procesos de evaluación permanente sobre satisfacción laboral de los trabajadores y según los resultados medir la efectividad y tomar decisiones oportunas.

Referencias

- Adams, S. (2016). *Forber: México, El país con mayor insatisfacción laboral de Latam. Mexico.* Recuperado de: http://www.forbes.com.mx/mexico_el_pais_con_mayor_insatisfaccion_laboral_de_latam/#gs.MA4rnXo
- Akshatha, B. (2017) Impact of Job Satisfaction on Job Productivity – With Reference to Selected Women Employees in BPOs. *International Research Journal of Commerce Arts and Science*, 8(10), 8-24. doi:ISSN: 2319-9202.
- Alva, J., & Juarez, J. (2014) *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014.* (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Alvarado, D. M. G. (2012). *Satisfaction with communication and organizational commitment: Communication and Organizational Commitment.* Spanish Academic Editorial.
- Chiang, M. (2016). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Recuperado de https://books.google.com/books/about/Relaciones_entre_el_clima_organizaciona.html?id=v_sFY1XRFaIC
- Bravo, M. (2019) *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.* (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29572>
- Calderón, E. (2016) *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango.* (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar, Huehuetenango). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Calvache, G. (2018) *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa poliacrilart (Tesis de maestría).* Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Recuperada de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19737>

- Campos, G. Nolberto V. y Coras, D. (2018) Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista de Enfermería Herediana*, 11(1), 11-17. doi:10.20453/renh.v11i1.3520
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., and Meseguer, M. (2015). Job satisfaction of health professionals at a University Hospital: general analysis and job categories. *Annals of Psychology*, 31 (2), 645 - 650. doi: 10.6018 / analesps.31.2.169791
- Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y competitividad. México: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castellanos, J. (2012) *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Colombia: Saarbrücken Editorial Académica Española.
- Castillo, E y Sabando, J (2018) *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.
- Cepymenews. (2018) Only 15% of workers feel committed to their jobs. Cepymenews. Recovered from <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-Compriddos-con-sus-empleo/>
- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014) Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comunicación*, 1(1), 4-13. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia Trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+M.,+Martín,+M.+%26+Núñez,+A.++\(2010\).+Relacion+entre+el+clima%0D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+M.,+Martín,+M.+%26+Núñez,+A.++(2010).+Relacion+entre+el+clima%0D%0Aorganizacional+y+la+satisfaccion+laboral.+Mexico:+Comillas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwir562jxLDmAhXEB9QKHS7vAmgQ)

- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). Mc Graw Hill Educación: México. Recuperado de <https://www.elsolucionario.org/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3ed/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill Educación. doi: ISBN: 978-607-15-0560-6
- Cifuentes, J. and Manrique, F. (2014). Nursing job satisfaction in a fourth level health care institution, Bogotá, Colombia. *Advances in Nursing*, 32 (2), 217-227. doi: 10.15446 / av.enferm.v32n2.46207
- Colomeischi, A. (2014). Emotional life as influence on work satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159, 350-354. doi:10.1016/j.sbspro.2014.12.386.
- Cruzado, M. (2017) *Relación de la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos - Año 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Chimbote). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11955>
- Efeempresas, (2019) *Job satisfaction in Spain, at the level of Germany* ". January 8. EFE Companies. Madrid Spain. Compiled at: <https://www.efempresas.com/noticia/satisfaccion-laboral-espana/>
- España: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=XsLlDQAAQBAJ&pg=PA93&dq=Según+e+l+autor+son+las+condiciones+de+trabajo+que+rodean+a+las+personas.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih0ZigzbDmAhWSEbkGHWXQDMAQ6AEILjAB#v=onepage&q=Según%20el%20autor%20son%20las%20condiciones%20de%20>
- Ezzat, A. & Ehab, M. (2019). The determinants of job satisfaction in the Egyptian labor market, *Review of Economics and Political Science*, 4 (1), 54-72. doi: 10.1108 / REPS-10-2018-012
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, México). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- Galindo, M., & Rios, V. (2015) *Productividad en serie de estudios económicos*. México.

- Gamboa, E. J. (2010). Job satisfaction: Theoretical description of its determinants. Magazine. E <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccionlaboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.
- Hernández, R., Fernández, C. and Baptista, P. (2014) *Research methodology* (6th ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, G. (2017) *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>
- Imran, R., Majeed, M., & Ayub, A. (2015) Impact of Organizational Justice, Job Security and Job satisfaction on Organizational Productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 840-845. Recuperado de https://www.academia.edu/32348446/Impact_of_Organizational_Justice_Job_Security_and_Job_satisfaction_on_Organizational_Productivity
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Work climate and its impact on the satisfaction of workers in a mass consumption company. UNEMI Science. Obtained from file: /// C: / Users / ADMIN / Downloads / Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf
- Judge, T., Hulin, C. & Dalal, R. (2012). Job Satisfaction and Job Affect. En S.W.J.Kozlowski (Ed.), *Oxford library of Psychology. The Oxford Handbook of Organizational Psychology*, 1, 496-525.
- Kabak, K., Sen, A., Goçer, K., Kuçuksoylemez, S., & Tuncer, G. (2014). Strategies for Employee Job Satisfaction: A Case of Service Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1167-1176. doi:10.1016/j.sbspro.2014.09.132.
- Ley N° 27815 (2002) Ley del Código de Ética de la Función Pública. Perú.
- Lomás, R. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12891>
- Matute, C. (June 01, 2013) Productivity vs. happiness. Chronicle.com.mx.

- Molina, A. (2016) *lean manufacturing en los procesos de un centro de distribución para incrementar la productividad* (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma del estado de México, Cuautitlán, México. Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63084/TESINA%20LOGISTICA%20COMPLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016) Human resources as a fundamental element for quality management and organizational competitiveness. Scientific Magazine "Vision of the Future", 20 (2), 1-20. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Montoya, P., & Beijo, N. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con el clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia & trabajo*, 19(58). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43-57. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/410/Resumenes/Resumen_41070104_1.pdf
- Moscoso, I. (2014) *La satisfacción laboral de los trabajadores de las tiendas comercializadoras de ropa en el distrito de Aguas Verdes-2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes). Recuperado de https://www.academia.edu/26051003/Proyecto_-Satisfacci%C3%B3n_laboral?auto=download
- Naser, H., Alireza, C., Fatemeh, K., Sereh, K., & Ali, A. (2017) *The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry*. *Saf Health Work*, 8, 67-71. Recuperado de https://www.academia.edu/36795193/The_Impact_of_Job_Stress_and_Job_Satisfaction_on_Workforce_Productivity_in_an_Iranian_Petrochemical_Industry

- Nieto, P. J. (2020) *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú.
- Pablos, M. y Cubo, S. (2015) Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206. doi: 10.4321/S0465-546X2015000200006
- Ramos, M. (2015) *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno) Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3473>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013) *Organizational behavior* (15 ed.). Mexico: Pearson. Recovered from https://www.academia.edu/31136742/Comportamiento_organizacional_15_edicion_.pdf
- Rosales, R. (2015) Satisfaction in the life and work of the collaborators of the Municipality of Lima”.
- Salvatierra, E. M. (2019) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo -2019*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo – Peru
- Santos, T. (2017) Motivational factors in sales team management and their influence on individual performance. *Tourism & Management Studies*, 13(1), 60-65. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5852670.pdf>
- Tahseen, M., & Sualp, D. (2015) Intrinsic and Extrinsic Motivation: Pivotal Role in Bank Tellers Satisfaction and Performance: *Case Study of Palestinian Local Banks. International Journal of Business and Social Science*, 6(1), 127-136. Recuperado de http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_6_No_11_November_2015/16.pdf
- Vargas, L. M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/92>.
- Vargas, T., - Balderas, V., Amador, E., Becerra, L. y Villegas, E. (2018): La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista latinoamericana de*

investgacionen organizaciones, ambiente y sociedad ,Vol. 9 N° 13 , Pp. 129-153.
Recuperada de : <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/10>.

Vásquez, J. (2017) El clima laboral y su influencia en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten; 2016. (Tesis de pregrado, Universidad Privado Juan Mejía Baca, Chiclayo). Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/93>

Velásquez, N. (2015) Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5994/Tesis%20Doctorado%20-%20Nazareth%20Vel%C3%A1squez%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Visqueira, V. (2017). Coordination and dynamization of the team of free time monitors. Working.com. (June 10, 2016). Labor satisfaction in Peru. Recovered from Trabajando.com: <https://www.trabajando.pe/contener/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>

Zapata, L. (2018) *Productividad y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; 2018*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27162>

Anexo 1
Matriz de consistencia

Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p>	Variable 1: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Niveles o rangos
			<p>Condiciones Físicas y/o Materiales</p> <p>Beneficios Laborales y/o Remuneraciones</p> <p>Políticas Administrativas</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>Infraestructura Materiales</p> <p>Aspecto Económico Beneficios laborales</p> <p>Participación en la toma de decisiones Normas institucionales</p> <p>Capacitación Participación Motivación</p> <p>Respeto a la normatividad Información y organización Ambiente de trabajo</p> <p>Buen trato del jefe Valoran su trabajo</p>	<p>1-6</p> <p>7-12</p> <p>13-18</p> <p>19-25</p> <p>26-30</p> <p>31-34</p>	<p>Cuestionario, estructurado con la escala de Likert-ordinal. Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>	<p>Insatisfecho (34-79)</p> <p>Satisfecho (80-124)</p> <p>Muy satisfecho (125-170-)</p>
Variable 2: Productividad laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos			
<p>Eficacia personal</p> <p>Eficiencia personal</p> <p>Efectividad</p>	<p>Cumplimiento de metas y objetivos</p> <p>Autoridad y atribuciones para toma de decisiones</p> <p>Cumplimiento de metas con recursos asignados</p> <p>Trabajo con eficiencia y precisión</p> <p>Recursos materiales</p> <p>Resultados</p> <p>Crecimiento en la productividad en el trabajo</p> <p>Mejora de la calidad de producción financieras</p>	<p>1-8</p> <p>9-16</p> <p>17-24</p>	<p>Cuestionario, estructurado con la escala de Likert-ordinal. Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>	<p>Bajo (24-56)</p> <p>Medio (57-88)</p> <p>Alto (89-120)</p>			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p>	<p>Población: La población según Hernández, et al., (2014), es un conjunto de hechos con características comunes, de los cuales se pueden recoger datos para una investigación; y comprende 142 trabajadores del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: Muestra, se seleccionados un grupo de individuos, según Hernández, et al. (2014), se seleccionó una muestra no probabilística intencional por conveniencia de 60 trabajadores un número asequible para trabajar.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Adaptado de Nieto, P. J. (2020). Adaptado por: Vladimir Lennin Guerrero Zarate Autor: Elaboración propia Año: 2020 Ámbito de Aplicación: Del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020 Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Productividad laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Adaptado por: Nieto, P. J. (2020). Adaptado por: Vladimir Lennin Guerrero Zarate Año: 2018 Ámbito de Aplicación: Del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020 Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Con el programa SPSS v. 25 se obtuvieron las tablas de frecuencia y gráficos de las variables y dimensiones, expresados en niveles</p> <p>INFERENCIAL: Aplicación del estadístico de correlación Rho Spearman, para establecer la contrastación de las hipótesis</p>

Anexo 2

Instrumentos de medición de las variables

Cuestionario del Satisfacción laboral

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1: Siempre, 2: Casi siempre, 3: A veces 4: Casi nunca 5: Nunca

Nº	ÍTEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales					
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	Las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud.					
03	Las condiciones ambientales de iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral.					
04	Las herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.					
05	La institución proporciona el material necesario; para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
06	Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.					
	Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones					
07	El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza.					
08	El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.					
09	El sueldo que establece la institución es bastante aceptable.					
10	La institución ofrece beneficios laborales que lo satisface.					
11	La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.					
12	La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.					
	Dimensión 3: Políticas Administrativas					
13	Los jefes de área son competentes en la toma de decisiones.					
14	Las autoridades o jefes de área toman en cuenta tu participación en la toma de decisiones.					
15	Mis responsabilidades en el área asignada están claramente definidas.					
16	La institución establece normas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas.					
17	La institución propone normas de conducta y seguridad laboral.					
18	Las normas y los valores establecidos por la institución favorecen en tu trabajo.					
	Dimensión 4: Desarrollo Personal					
19	La institución promueve la capacitación personal.					
20	La información contable y financiera se puede ver optimizada con la implementación del SIAF-SP.					
21	La institución cuenta con un plan de desarrollo de personas.					
22	Se siente realizado y feliz haciendo su trabajo					
23	Trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente.					

24	La institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.					
25	La institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos.					
Dimensión 5: Desempeño de Tareas						
26	La institución pone a disposición en su portal web los documentos de gestión.					
27	La institución es respetuosa de las normas y reglamentos laborales.					
28	La institución proporciona la información necesaria para que los trabajadores dispongan de ella para realizar su trabajo eficientemente.					
29	El ambiente laboral en la institución es agradable.					
30	En el ambiente físico de su área asignada es cómodo.					
Dimensión 6: Relación con la Autoridad						
31	Mi jefe en la institución es comprensivo					
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	No me siento a gusto con mi jefe					
34	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					

Fuente: Adaptado de Nieto, P. J. (2020).

¡Muchas gracias!

Cuestionario de la Productividad laboral

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1: Siempre, 2: Casi siempre, 3: A veces 4: Casi nunca 5: Nunca

Nº	ÍTEMS	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficacia persona						
01	La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.					
02	La institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo.					
03	El Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo proporciona recursos adecuados para el logro de metas.					
04	En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.					
05	La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.					
06	La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.					
07	En la institución se cumple con los niveles de productividad.					
08	La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.					
Dimensión 2: Eficiencia personal						
09	En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo.					
10	En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.					
11	En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.					
12	El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.					
13	En la institución se utilizan adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.					
14	El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.					
15	En la institución se realizan los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.					
16	El personal entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida.					
Dimensión 3: Efectividad						
17	El desempeño que tiene cada trabajador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad.					
18	Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado.					
19	La institución incrementa su productividad por la calidad de mano de obra reciben capacitación constante.					
20	La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento.					
21	La producción del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura.					
22	La calidad de producción está garantizada por el buen control de cada uno de sus procesos de parte del personal.					

23	El personal se involucra en los procesos operativos de la producción.					
24	La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas.					

Fuente: Adaptado de Nieto, P. J. (2020).

¡Muchas gracias!

Anexo 3

Base de datos de la prueba piloto

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	var.		
1	5	4	3	2	1	1	4	3	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	4	3	2	1	1	1	1	2	3	1	4	3	3	3	2	1			
2	4	1	3	3	1	2	1	3	4	1	3	3	1	4	1	3	3	4	1	3	3	1	2	1	2	5	5	5	1	3	5	3	3	1			
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	3	1	5	5	3	5	5	5			
4	4	4	2	3	1	1	4	2	4	4	2	3	1	4	4	2	4	5	5	5	5	1	1	1	1	3	4	3	4	2	4	2	3	1			
5	5	2	2	3	2	3	2	4	5	4	4	4	3	5	2	2	2	5	5	2	4	3	1	3	1	4	2	4	2	2	2	2	4	3			
6	5	3	3	2	3	5	5	5	4	1	2	2	4	5	3	3	2	5	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	2	4		
7	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	2	3	4	5	2	3	2	3	2	3	1	5	2	5	2	5	2	3	2	3		
8	5	4	1	3	2	5	5	2	4	4	3	5	4	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	4	5	2	5	2	5	3	3		
9	3	5	5	2	3	5	5	4	4	3	2	3	3	1	4	1	3	3	4	1	3	3	1	2	1	4	4	3	4	1	4	1	3	3			
10	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	3	5	2	2	3	1	1	4	2	4	4	2	3	1	4	4	2	3	4	4	2	3	1	1	1	3	5	2	4	4	5	4	2	3	3		
12	5	5	3	2	4	3	1	2	2	5	2	2	4	3	5	2	2	4	5	2	2	4	3	1	3	5	2	3	5	2	2	2	2	2	4		
13	4	4	5	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	4	5	3	3	2	5	3	3	2	4	2	4	5	4	4	5	3	4	3	3	2	2		
14	5	5	5	4	3	2	1	1	2	4	5	2	3	5	4	5	2	3	4	5	2	3	2	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3		
15	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	4	1	2	3	4	5	4	4	4		
16	5	2	2	5	2	2	4	5	2	2	4	3	1	1	4	4	2	3	1	1	2	2	4	5	5	5	5	5	2	4	5	1	2	2	2		
17	5	3	3	5	3	3	2	5	3	3	2	4	2	2	5	2	2	4	3	1	3	3	2	5	5	2	4	4	3	2	4	1	3	3	3		
18	4	5	2	4	5	2	3	4	5	2	3	2	3	5	5	3	3	2	4	2	5	2	3	5	5	4	4	3	2	3	4	2	5	5	5		
19	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	4	4	5	2	3	2	3	5	2	5	4	4	1	1	3	2	5	1	3	5	5	5		
20	5	3	5	2	2	3	1	4	1	3	5	5	5	5	5	5	6	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	4	2		
21																																					
22																																					
23																																					

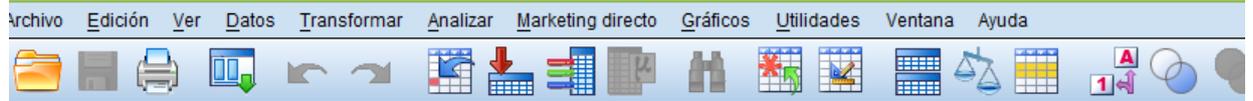
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	34



8 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	var
1	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	2	1	3	4	3	3	2	3	5	
2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5	2	5	4	
3	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	5	3	5	5	1	4	3	5	
4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	1	4	5	4	2	5	2	4	5	
5	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	4	2	1	5	2	2	5	5	5	4	
6	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	2	2	5	3	3	3	2	3	5	
7	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	2	5	4	
8	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	5	5	5	2	1	4	3	5	
9	4	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	1	2	1	5	4	5	2	4	5	
10	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	4	2	3	2	1	1	5	5	5	4	
11	3	2	3	3	1	5	2	2	4	1	4	5	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	4	1	
12	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	2	4	3	
13	5	4	4	2	3	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	1	2	4	5	
14	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	5	3	3	2	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	1	1	3	
16	5	4	5	2	3	4	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	3	1	5	5	
17	5	1	5	5	5	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	4	4	2	4	5	
18	4	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	
19	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	5	
20	1	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	2	3	2	3	1	4	3	
21																									
22																									

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	24

Anexo 4:

Base de datos de la muestra

Base de datos de la variable 1 Satisfacción laboral

N°	Condiciones Físicas y/o Materiales						Beneficios Laborales y/o Remuneración						Políticas Administrativas						Desarrollo personal						Desempeño de Tareas					Relación con la autoridad					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	
1	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	
2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	5	5	3	4	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	3	2	4	
3	3	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	
4	3	3	3	3	4	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	4	3	4	2	1	1	3	4	2	2	2	3	3	3	1	2		
5	4	1	4	3	4	2	2	1	2	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5	3	4	2	2	1	3	4	2	2	3	2	3	3	1	5	
6	2	4	3	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	1	3	4	1	1	1	2	1	3	1	3	
7	3	3	3	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	
8	3	3	3	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	1	3	4	1	1	3	1	4	3	1	4	
9	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	1	3	2	5	4	
10	2	2	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	3	1	1	1	2	2	2	1	2	
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	
13	3	2	4	4	4	2	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	1	2	2	3	1	3	
14	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3
15	4	4	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	
16	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	5	3	2	2	1	5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	2	2	1	2	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5	3	4	2	2	1	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	
18	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	1	3	4	1	2	2	1	1	1	2	2	4	1	1	
19	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	
20	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	1	2	2	1	2	5	3	4	4	2	2	
21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	5	5	
22	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	
23	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	1	3	1	3	4	5	5	
24	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	2	1	1	1	2	3	5	2	5	
25	4	4	2	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	4	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	
26	4	4	3	5	4	5	4	4	1	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	1	4	4	4	1	3	
27	3	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	4	1	1	1	5	4	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	
28	4	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	
29	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
30	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	2	1	2	1	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	2	
31	3	3	3	4	3	1	1	4	2	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	4	3	1	1	3	4	3	1	1	4	2	2	3	4	2	
32	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1	2	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5	3	4	2	2	1	3	4	2	2	
33	3	4	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	1	3	4	3	1	
34	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2	
35	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	2	1	
36	2	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	3	3	1	
38	3	2	3	3	2	2	1	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	
39	4	3	4	4	4	4	2	5	3	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	2	
40	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	2	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	5	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	1	
41	4	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	2	2	4	3		
42	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	4	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	1	2	2	2	
43	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	
44	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3	
45	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	1	2	3	2	
46	3	4	2	4	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	
47	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
48	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
49	4	1	2	3	3	1	1	1	4	3	1	4	2	2	2	1	4	4	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	1	4	3	1	1	2	
50	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	4	2	2	2	1	4	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
51	3	4	2	2	1	2	3	2	2	5	2	1	2	1	5	5	3	4	2	2	1	3	4	2	4	3	2	1	3	2	2	2	2	2	
52	3	4	3	1	1	3	1	4	3	3	4	1	1	1	5	5	3	4	3	1	1	3	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	1	
53	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	4	1	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	1	
54	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	3	4	3	1	1	3	4	1	5	5	5	1	3	2	5	2	2	2	
55	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	1	5	4	4	4			

Base de datos de la Variable 2 Productividad laboral

Nº	Eficacia persona								Eficiencia personal								Efectividad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	1	2	5	4	2	1	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1
2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2
3	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
4	1	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2
5	2	3	3	32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2
6	3	4	2	3	5	3	5	5	5	3	2	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3	3
7	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5		3	3
11	1	4	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
12	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5		3	3	5	5	5	5	3
13	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	32	4
14	2	3	4	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	5
15	4	5	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	3	2	2	4
16	3	2	1	1	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2
17	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	4	3	4
20	1	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	3	4	4	4	4	3	1	2	2	4
21	3	3	4	4	3	1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
22	2	4	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	1	2	4	4	3
23	2	3	4	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	2	2	3	5	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4
26	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4
27	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3
28	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
29	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
30	5	5	2	5	3	3	3	3	3	1	1	3	1	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5
31	4	5	2	4	2	1	2	4	4	5	5	1	3	5	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4
32	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	4	1	2	3	1	3	3	2	2	3	4
33	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	5	5	5
34	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
35	5	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	5	2	2	4
36	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
37	4	5	2	5	4	4	4	2	3	2	2	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	5	5	2
38	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	5	2	5	5	1
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
40	2	4	2	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	1	4	1	3	4	2	3	2	4	2
41	1	4	5	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	5
42	3	2	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	1
43	2	4	2	2	2	2	1	1	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5
44	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3
45	3	3	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5
46	1	2	4	2	1	2	1	1	4	2	3	4	2	1	2	1	5	2	4	2	3	3	4	3
47	3	3	4	4	3	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	2	4	3	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	2	1
50	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3
51	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	1	1	2	2	5	2	5	3	5	5	5	4	2
52	4	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
54	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4	4	2
55	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
56	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
57	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
58	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	32	4	4	4	4
60	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	5	3	5	5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONITENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.							
2	Las condiciones de trabajo son seguras y no representan riesgos para la salud.							
3	Las condiciones ambientales de iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan la actividad laboral.							
4	Las herramientas informáticas que se utilizan en su centro de labores están bien adaptadas a las necesidades de la institución para cumplir con los objetivos y metas.							
5	La institución proporciona el material necesario; para el cumplimiento de los objetivos institucionales.							
6	Las instalaciones de la institución están dotadas de mobiliario, equipos técnicos que facilitan su trabajo.							
	Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El sueldo asignado es el adecuado en relación a su labor que realiza.							
8	El sueldo y las prestaciones económicas de la institución satisfacen sus necesidades y de su familia.							
9	El sueldo que establece la institución es bastante aceptable.							
10	La institución ofrece beneficios laborales que lo satisface.							
11	La institución reconoce su esfuerzo realizado; mediante beneficios laborales y/o remunerativos.							
12	La institución promueve oportunidades de ascenso de acuerdo al desempeño laboral.							
	Dimensión 3: Políticas Administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los jefes de área son competentes en la toma de decisiones.							
14	Las autoridades o jefes de área toman en cuenta tu participación en la toma de decisiones.							

15	Mis responsabilidades en el área asignada están claramente definidas.								
16	La institución establece normas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas.								
17	La institución propone normas de conducta y seguridad laboral.								
18	Las normas y los valores establecidos por la institución favorecen en tu trabajo.								
	Dimensión 4: Desarrollo Personal	Si	No	Si		No	Si	No	
19	La institución promueve la capacitación personal.								
20	La información contable y financiera se puede ver optimizada con la implementación del SIAF-SP.								
21	La institución cuenta con un plan de desarrollo de personas.								
22	Se siente realizado y feliz haciendo su trabajo								
23	Trabajar en la institución me permite desarrollarme personalmente.								
24	La institución promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.								
25	La institución promueve la participación de los trabajadores en cargos directivos.								
	Dimensión 5: Desempeño de Tareas	Si	No	Si		No	Si	No	
26	La institución pone a disposición en su portal web los documentos de gestión.								
27	La institución es respetuosa de las normas y reglamentos laborales.								
28	La institución proporciona la información necesaria para que los trabajadores dispongan de ella para realizar su trabajo eficientemente.								
29	El ambiente laboral en la institución es agradable.								
30	En el ambiente físico de su área asignada es cómodo.								
	Dimensión 6: Relación con la Autoridad	Si	No	Si		No	Si	No	
31	Mi jefe en la institución es comprensivo								
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.								
33	No me siento a gusto con mi jefe								
34	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Eficacia persona							
1	La institución tiene objetivos traducidos en metas concretas.							
2	La institución se resuelve de manera eficaz los problemas que surgen en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo.							
3	El Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo proporciona recursos adecuados para el logro de metas.							
4	En la institución se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal.							
5	La institución cuenta con autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.							
6	La institución evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que lo realiza; según los requerimientos de trabajo.							
7	En la institución se cumple con los niveles de productividad.							
8	La institución persuade al personal a realizar la actividad laboral con eficacia.							
	Dimensión 2: Eficiencia personal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En la institución se utiliza adecuadamente los recursos del estado para el logro óptimo de los objetivos del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo.							
10	En la institución se trabaja con rapidez, eficacia y precisión.							
11	11- En la institución se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.							
12	El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toke profesional a todo lo que hacen.							
13	En la institución se utilizan adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.							
14	El personal busca soluciones efectivas ante problemas conflictivos en el desarrollo de funciones del personal.							
15	En la institución se realizan los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.							

16	El personal entrega el trabajo de acuerdo con la programación establecida.							
	Dimensión 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El desempeño que tiene cada trabajador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad.							
18	Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado.							
19	La institución incrementa su productividad por la calidad de mano de obra reciben capacitación constante.							
20	La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento.							
21	La producción del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura.							
22	La calidad de producción está garantizada por el buen control de cada uno de sus procesos de parte del personal.							
23	El personal se involucra en los procesos operativos de la producción.							
24	La producción se evalúa en períodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 6:



Validación de expertos de los instrumentos.

DR. OCHOA TATAJE FREDDY MGP		VALIDADOR: DRA. ALZA SALVATIERRA SILVIA		
PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINION	OBSERVACIONES
MGP	Vladimir Guerrero Zárate	SATISFACCIÓN LABORAL	APLICABLE	
		LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	APLICABLE	

Anexo 7

Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel
Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020**

AUTOR:

Br. Vladimir Lennin Guerrero Zarate

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate

Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020”
2. **AUTOR:** Br. Vladimir Lennin Guerrero Zarate
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. La técnica que se utilizó es la encuesta, dicho instrumento de recolección de datos fue aplicado de manera virtual. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,856 para la variable Satisfacción laboral y 0,836 para la variable productividad laboral. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y productividad laboral del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, se concluye que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0. 000; significativa y un Rho = .737**) moderada
4. **PALABRAS CLAVE:** Satisfacción laboral y la productividad laboral, eficacia personal, eficiencia personal, efectividad.
5. **ABSTRACT:** In the research titled: "Job satisfaction and job productivity at the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, 2020", the general objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and job productivity at the Maternal Center Daniel Alcides Carrión children in Villa María del Triunfo, 2020. The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is

quantitative. The sample was made up of 60 administrators from the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, 2020. The technique used is the survey, this data collection instruments was applied virtually. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.856 for the variable Job satisfaction and 0.836 for the variable labor productivity.

With reference to the general objective: To determine the relationship between job satisfaction and job productivity at the Daniel Alcides Carrión Maternal and Child Center in Villa María del Triunfo, 2020, it is concluded that there is a direct and significant relationship between job satisfaction and job productivity. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .000 <0.000; significant and a Rho = .737 **) moderate.

6. KEYWORDS: Job satisfaction and work productivity, personal efficacy, personal efficiency, effectiveness.

7. INTRODUCCIÓN: En el contexto internacional empresarial, las entidades públicas y privadas tienen el compromiso de ser competitivas y demandar de una correcta gestión de intangible, los cuales son herramientas fundamentales en la gestión organizativa, puesto a que el capital humano es el más necesario y primordial para el desarrollo de la empresa. Por eso se vuelve más vulnerable ante cualquier cambio en la gestión del recurso humano y los que tiene altos niveles de capacidad y habilidades informáticos deberán maximizarse para existir y permanecer en el mercado laboral moderno. Es un tema que va de la mano, ya que la cabeza de equipo debe preocuparse y dar un seguimiento al capital humano, porque de ellos va a depender la efectividad de su operación (Montoya y Boyero, 2016). Según la encuesta de GALLUP publicado por Cepymenews (2018) a nivel mundial; indica que el 85% de las personas que laborar no siente un compromiso, e identificación, ni satisfecho dentro de una organización, en efecto, esto repercute negativamente, ya que, su nivel de respuesta a las labores establecidas no será productivo ni de crecimiento para la empresa. A nivel de investigación; será de gran utilidad como soporte, estímulo o antecedente para futuras investigaciones internacionales, según Castillo y Sabando (2018) concluyó que: en un 39,74%, la rotación del personal presenta un nivel alto, mientras que la productividad posee un nivel adecuado en un 33,1%. Además, se comprobó la existencia de una relación 0,438 significativa según Tau b de Kendall entre las variables de estudio ($p=0,000$ y menor

a 0,005) y alta ($r=0,875$). Asimismo Vargas, Balderas, Amador, Becerra y Villegas (2018) realizó una investigación de carácter descriptiva en la que analiza la satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral, concluyo que tiene una relación significativa de variables y el buen manejo de la satisfacción laboral, el 52,69% presenta un nivel moderado, un 41,54% atribuyen que presenta un nivel bajo y solo un 5,77% un nivel alto, por tanto, se corroboró que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad laboral. En el nivel inferencial, $p = 0,000$ con ($p < 0,05$), y una correlación alta de 0,992. A fin de hallar dicha relación, se efectuó una búsqueda rigurosa en diversos repositorios y base de datos, obteniéndose los estudios nacionales, según Zapata (2018) concluye que la relación es directa entre las compensaciones laborales, políticas administrativas, condiciones físicas, el desempeño del trabajo en la productividad de los colaboradores. Para Lomas (2017) concluyo un 89% del nivel de productividad es medio, ya que a veces los trabajadores muestran capacidad para realizar trabajo extra en el puesto de trabajo. Asimismo la relación es directa entre las dos variables de investigación.

También es necesario apuntar a conectarlas con las teorías de la satisfacción laboral, donde (Fuentes, 2012 citado por Nieto (2020) refiere a que es un espacio lleno en nuestra vida por haber logrado lo que nos proponemos dentro de la empresa donde laboramos y es más provechoso cuando se es reconocido. Es así que, nos habla de la teoría del ajuste en el trabajo, la cual es una de las más sobresalientes en lo que respecta a las necesidades y valores. Además, está se encuentra relacionada a lo que el individuo percibe dentro de centro de trabajo, es decir en su entorno, en donde se adaptará o comenzará a tener dificultades en su relación con los demás compañeros. Las dimensiones de la satisfacción laboral, según Nieto (2020), indica que: primera dimensión, Condiciones Físicas y/o Materiales, hacen referencia a toda la estructura y herramientas facilitadas para desarrollar el trabajo de manera eficaz en el labor cotidiana del trabajo; En la segunda dimensión, beneficios laborales y/o remuneraciones, son los incentivos lucrativos que son facilitados por el desarrollo de su trabajo, de esta manera la organización está obligada a velar por sus colaboradores otorgándoles un beneficio económico; para Nieto (2020), en la tercera dimensión, políticas administrativas, se les denomina a su manual de organización institucional que toda empresa tiene para su relación con los trabajadores; En la cuarta dimensión, desarrollo personal, van relacionadas con todo lo que le permite crecer y desarrollar las habilidades personales, y lo cual contribuyen en la formación del capital humano y facilitar más la empleabilidad, como,

por ejemplo, las líneas carreras, las prácticas, etc., y, por último, para Nieto (2020), En la quinta dimensión, desempeño de tareas, son las acciones que se le designan a los trabajadores para coadyuvar en la operatividad de las tareas asignadas. Cuando nos referimos a la segunda variable productividad laboral, estamos hablando de una esencia numeral, porque este pone en la mesa, la cantidad de trabajo a realizar y como sea el clima laboral en la empresa. Es decir, cuando hay una alta motivación, también hay una alta productividad, que son reflejadas en los bienes y servicios que obtiene la empresa (Matute, 2013). Del mismo modo, Koontz y Weihrich (como se citó en Velásquez, 2015) manifiesta que esta no es más que el conjunto de insumos y productos que en determinados tiempos generan buenos resultados y de calidad. En la segunda variable productividad laboral, Chiavenato (2011) sostiene, acerca de la dimensión de productividad, Verificación de la disposición, que es el orden y distribución de los trabajadores de la organización, realizan en sus actividades laborales, y estas demuestran el tiempo que se utiliza en el cumplimiento de los procedimientos. Así mismo, a los trabajadores, la empresa debe de dotar de los instrumentos necesarios, en sus labores diarias, para así estas contribuyan en la realización y llegar a lograr los objetivos propuestos. Parte fundamental de esta investigación, son las dimensiones de la productividad, las cuales son: En la primera dimensión, eficacia personal, según Chiavenato (2011), define como los inmensos esfuerzos, buena utilización de recursos que demanda el trabajador, en búsqueda de buenos resultados. Para Chiavenato (2011) es el punto clave de permanencia de las organizaciones, si son atendidas las necesidades de los clientes. Asimismo, la eficacia; focalizada en el cumplimiento de los objetivos en un determinado tiempo, plantean que una organización que busca la eficacia debe transformarse para lograr la excelencia, así mismo es importante que los directivos aprendan a construir líderes para el fortalecimiento de la empresa. La segunda dimensión la eficiencia; en la que se busca analizar y valorar la manera cómo se optimizan los recursos para resolver o cumplir con las metas y objetivos propuestos, suma al resultado que va a demandar de mucho esfuerzo para poder suplir necesidades y lograr metas competitivas. La tercera dimensión efectividad; No es más que la similaridad de las metas con los resultados, que van a enfocarse en objetivos. Según Chiavenato (2011) la eficacia laboral será lograda siempre y cuando todos los trabajadores se encuentren involucrados, y cuando todos asuman su compromiso, para lo cual, considera que la diferencia entre las organizaciones que brindan un servicio de calidad depende de este factor, la cual afecta a todas y es la interacción de los factores de la calidad de los servicios los cuales están identificados con las personas, los directivos que se encarga

de la labor administrativa y el liderazgo con el que se maneja, acorde a una misión y visión de la gestión que ejerza en la organización, y el trabajador con su responsabilidad de alcanzar los estándares de calidad de servicio en la empresa. En la tercera dimensión, efectividad, se presentan algunos autores que plantearon la relación de dichas variables, de acuerdo a Chiavenato (2011) señalan que son los estrechos lazos de la satisfacción laboral y el rendimiento es lo que hace trabajar las habilidades de nuestros colaboradores. Esto quiere decir que los trabajadores más motivados y mejores tratados van a tener un mejor rendimiento, que obviamente van a favorecer a la empresa.

8. METODOLOGÍA: Tipo y diseño de investigación. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el tipo de estudio es básico, correlacional, transversal, el estudio tuvo un diseño no experimental, transeccional, dado que solo se describió las variables tal como se hallan en la realidad, sin realizar ninguna manipulación de forma voluntaria, en un momento determinado. Método de estudio hipotético-deductivo, que implica plantear preguntas y validar hipótesis. Los estudios descriptivos intentan caracterizar la población estudiada por datos cuantitativos, mientras que los estudios relacionados intentan estudiar la relación entre las variables de investigación.

En la población según Hernández, et al., (2014), es un conjunto de hechos con características comunes, de los cuales se pueden recoger datos para una investigación; y comprende 142 trabajadores del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. La muestra, se seleccionaron un grupo de individuos, según Hernández, et al. (2014), se seleccionó una muestra no probabilística intencional por conveniencia de 60 trabajadores un número asequible para trabajar. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad se ha desarrollado a través de un estudio que, en el momento adecuado, se estructuró utilizando, como base de sus dimensiones, todas las variables a estudiar: satisfacción laboral y productividad; junto con los indicadores de referencia; El propósito fue descubrir, encontrar y recopilar datos a través de preguntas que se hicieron directa e indirectamente a los trabajadores de establecimiento de salud y luego de obtener información servir como resultado de la encuesta. Por lo tanto, la validez de contenido se estableció a través de la prudencia de 3 experimentados en materia de administración de empresas, estadística y metodología, cuyos resultados se encuentran detallados en los anexos. Los 3 expertos evaluaron la relación de los ítems con los indicadores y las dimensiones. En función de sus criterios los expertos decidieron aprobar los cuestionarios para aplicarlos, sin

embargo, se tuvo que levantar ciertas observaciones respecto al número de preguntas, luego de levantar observaciones se realizó la aplicación de instrumentos. La confiabilidad, es el instrumento que mide y especifica el nivel en la aplicación que se reitera a la misma persona u objeto. Hernández, et al. (2014) la adquisición de los datos se realiza a través del pilotaje aplicado a 20 trabajadores, la aplicación se ejecutó previa aprobación de otra institución con características similares. Se utilizó una herramienta que fue el cuestionario, y técnica la encuesta, aplicado como prueba piloto a 20 trabajadores.

El método de análisis de datos, se analizó en concordancia con los objetivos y el contraste de las hipótesis, una vez obtenidos los resultados permitieron elaborar las conclusiones específicas y la general. Ha sido necesario el uso del software estadísticos SPSS V25, que nos ha permitido sistematizar estadísticamente cada uno de los procesos considerados en el diseño de la investigación en relación al tratamiento de los datos. Para la visualización de datos se construyeron tablas o gráficos con porcentajes y, en los que se calculó estadísticos descriptivos y correlacionales utilizando el estadístico SPSS. Asimismo, la información se presentará en tablas y figuras.

- 9. RESULTADOS:** En el nivel de satisfacción laboral observamos que 16 trabajadores (26,7%) demuestran un nivel de insatisfacción laboral. Así mismo, 25 trabajadores (41,7%) demuestran un nivel de satisfecho y, 19 trabajadores (31,7%) demuestran un nivel de muy satisfecho de los trabajadores del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. Así mismo en el nivel de productividad laboral, observamos que 13 trabajadores (21,7%) demuestran un nivel bajo de productividad laboral. Así mismo, 26 trabajadores (43,3%) demuestran un nivel medio de productividad laboral y, 21 trabajadores (35,0%) demuestran un nivel alto de la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En el análisis de la hipótesis general, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,737$) y significativamente ($p=0.000$) con la productividad laboral del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta. Asimismo en la hipótesis específica 1, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,674$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficacia personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, se acepta la hipótesis alterna y la relación es moderada, en la hipótesis específica 2, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,727$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficiencia personal del Centro Materno Infantil

Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. en la hipótesis específica 3, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,767$) y significativamente ($p=0.000$) con la efectividad del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

10. DISCUSIÓN: En el trabajo de investigación titulada: Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En cuanto a la hipótesis general, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En cuanto a los resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es ,737 demuestra una relación alta y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. según Castillo y Sabando (2018) concluyó que: en un 39,74%, la rotación del personal presenta un nivel alto, mientras que la productividad posee un nivel adecuado en un 33,1%. Además, se comprobó la existencia de una relación 0,438 significativa según Tau b de Kendall entre las variables de estudio ($p=0,000$ y menor a 0,005) y alta ($r=0,875$). En cuanto a la Hipótesis específica 1, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En cuanto a los resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es ,674 demuestra una relación moderada y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. Nuestros resultados asimismo son avalados por Molina (2016) se concluyó que los agentes y actores locales trabajan de manera comprometida con la institución, el 74.2 en nivel alto de productividad, la correlación es significativo, según Rho Spearman de 0.865, es decir, se rechaza nula ($p=0.000$) menor al 0.005. En cuanto a la Hipótesis específica 2, existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020, Los resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es, 727 demuestra una relación alta y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05. según Castillo y Sabando (2018) concluyó que: en un 39,74%, la rotación del personal presenta un nivel alto, mientras que la productividad posee un nivel adecuado en un 33,1%. Además, se comprobó la existencia de una relación 0,438 significativa según Tau b de Kendall entre las variables de estudio ($p=0,000$ y menor a 0,005) y alta ($r=0,875$). En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe relación significativa entre la

satisfacción laboral y la efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. Según resultados evidencian una correlación significativa, según Rho Spearman cuyo valor obtenido es, 767 demuestra una relación alta y positiva, con una significancia de ($p=0.000$) menor al 0.05., Para Molina (2016) se concluyó que los agentes y actores locales trabajan de manera con prometida con la institución, el 74.2 en nivel alto de productividad, la correlación es significativo, según Rho Spearman de 0. 865, es decir, se rechaza nula ($p=0.000$) menor al 0.005. para Nieto (2020) refiere a que es un espacio lleno en nuestra vida por haber logrado lo que nos proponemos dentro de la empresa donde laboramos y es más provechoso cuando se es reconocido.

11. CONCLUSIONES: En la conclusión general, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0,737$) y significativamente ($p=0.000$) con la productividad laboral del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En la primera conclusión, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0, 674$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficacia personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En la segunda conclusión: La satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0, 727$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficiencia personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En la tercera conclusión: La satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0, 727$) y significativamente ($p=0.000$) con la eficiencia personal del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020. En la cuarta conclusión, la satisfacción laboral se relaciona directa ($Rho=0, 767$) y significativamente ($p=0.000$) con la efectividad del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

12. REFERENCIAS:

- Castillo, E y Sabando, J (2018) *Estudio de la incidencia que tiene la rotación de personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017.* Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.
- Cepymenews. (2018) Only 15% of workers feel committed to their jobs. Cepymenews. Recovered from <https://cepynews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-Compriddos-con-sus-empleo/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* México: McGrawHill Educación. doi: ISBN: 978-607-15-0560-6

- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. 6a ed. Fernández, A. García, J. Y Pérez, G. (2015). Grado de Satisfacción de los Adultos con los Programas Universitarios. *Revista Complutense de Educación*. 27(3), 20-35. Recuperado de <https://bit.ly/2pnzybi>.
- Lomás, R. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12891>
- Molina, A. (2016) *lean manufacturing en los procesos de un centro de distribución para incrementar la productividad* (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma del estado de México, Cuautitlán, México. Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63084/TESINA%20LOGISTICA%20COMPLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016) Human resources as a fundamental element for quality management and organizational competitiveness. Scientific Magazine "Vision of the Future", 20 (2), 1-20. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Nieto, P. J. (2020) *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pacora*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú.
- Vargas, L. M. (2015) *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/92>.
- Zapata, L. (2018) *Productividad y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; 2018*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27162>.

Anexo 8:

Tabla 7

Nivel de eficacia personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	28,3
Medio	24	40,0
Alto	19	31,7
Total	60	100,0

Fuente: SPSS 25

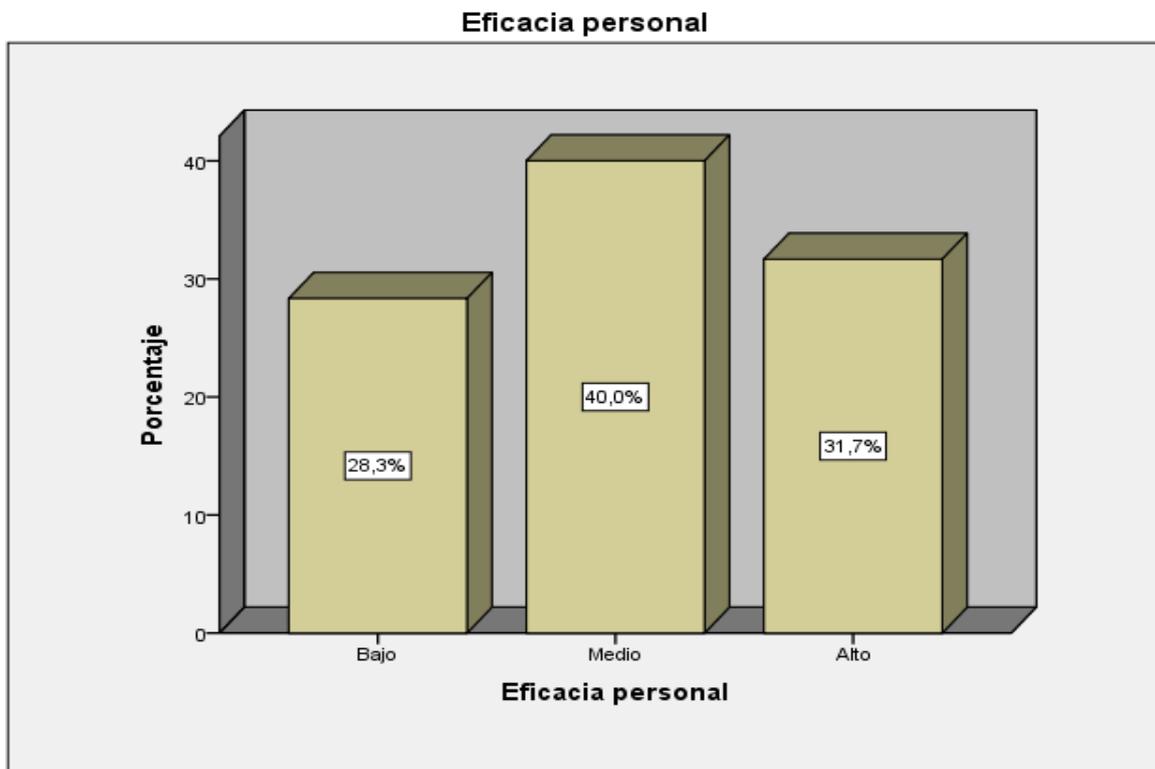


Figura 5 Nivel de eficacia personal

La tabla N° 7 y Figura 5 observamos que 13 trabajadores (21,7%) demuestran un nivel bajo de eficacia personal. Así mismo, 26 trabajadores (43,3%) demuestran un nivel medio de eficacia personal y, 21 trabajadores (35,0%) demuestran un nivel alto de la eficacia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

Anexo 9:

Tabla 8

Nivel de eficiencia personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	36,7
Medio	20	33,3
Alto	18	30,0
Total	60	100,0

Fuente: SPSS 25

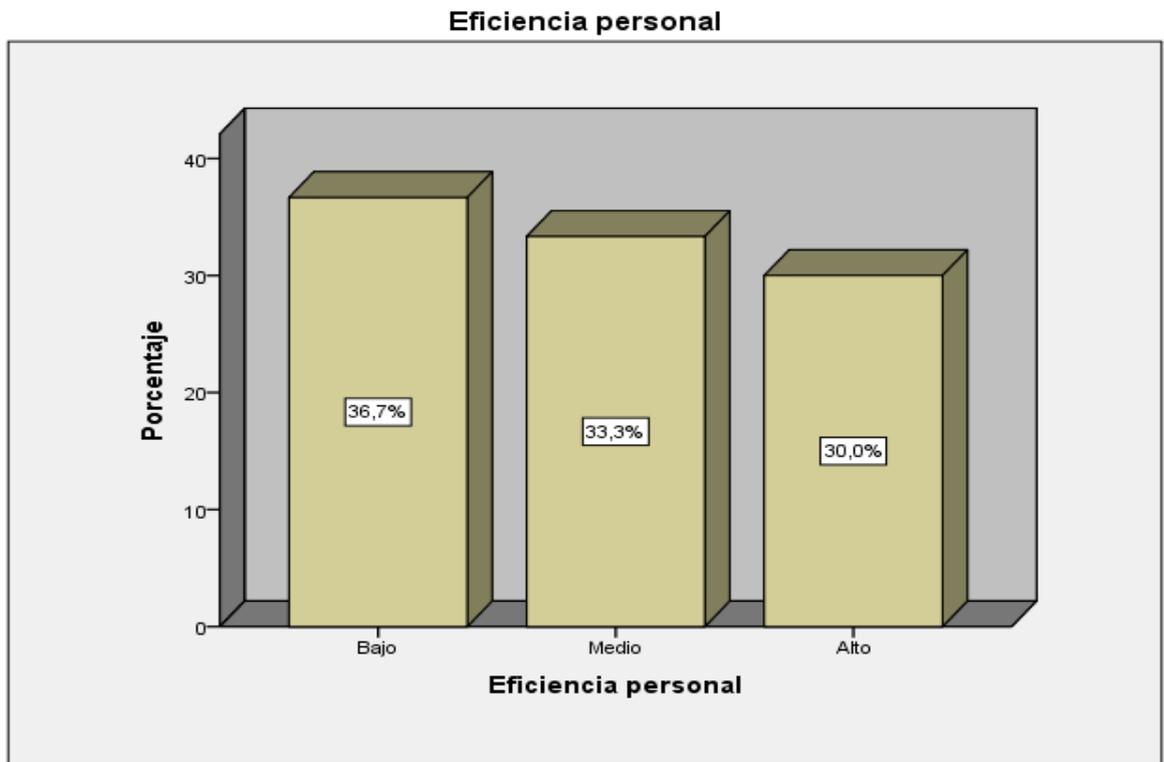


Figura 6 Nivel de eficiencia personal

La tabla N° 8 y Figura 6 observamos que 17 trabajadores (28,3%) demuestran un nivel bajo de eficiencia personal. Así mismo, 24 trabajadores (40,0%) demuestran un nivel medio de eficiencia personal y, 19 trabajadores (31,7%) demuestran un nivel alto de la eficiencia personal en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.

Anexo 10:

Tabla 9

Nivel de la dimensión efectividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20,0
Medio	25	41,7
Alto	23	38,3
Total	60	100,0

Fuente: SPSS 25

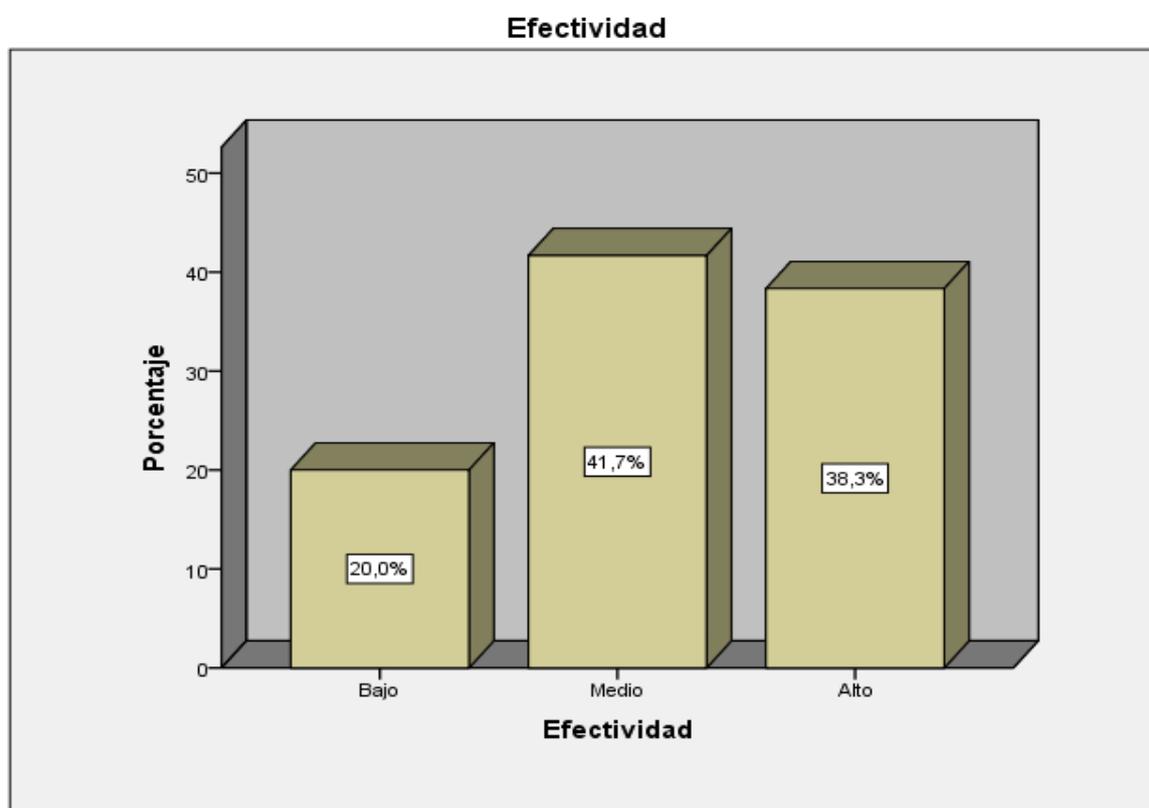


Figura 7 Nivel de la dimensión efectividad

La tabla N° 9 y Figura 7 observamos que 12 trabajadores (20,0%) demuestran un nivel bajo de la dimensión efectividad. Así mismo, 25 trabajadores (41,7%) demuestran un nivel medio de la dimensión efectividad y, 23 trabajadores (38,3%) demuestran un nivel alto de la dimensión efectividad en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020.