



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Satisfacción laboral y productividad en el personal de salud de la microred Ocros -
Ancash, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Acuña Zuñiga, Pedro Saul (ORCID: 0000-0002-1442-0108)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHIMBOTE - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser creador del universo y de nosotros y por haberme dado la inteligencia, perseverancia y ser guía en nuestras vidas; ya que gracias a su ayuda he logrado culminar esta tesis.

A mis padres, hermanos y demás familiares quienes me enseñaron el valor de luchar día a día por conseguir nuestros sueños a pesar de las adversidades que se presentan en la vida y también porque ellos estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, su confianza por su amor para poder ser una mejor persona en la vida; a mis docentes, amigos y todo aquello que han contribuido.

Acuña Zúñiga, Pedro Saul

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por permitirme disfrutar de mi familia en esta pandemia, brindándome sabiduría, superar etapas complicadas que trajo la pandemia y por darnos salud.

Gracias a mis padres y hermanos por apoyarme en cada decisión que he tomado para mi educación

A la Universidad Cesar Vallejo, a todos los docentes de la escuela de posgrado, en especial al asesor de tesis que apoyo en la orientación para realizar esta tesis

El autor

Índice

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción laboral en personal de salud de la Microred Ancash.	16
Tabla 2. Nivel de productividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash	16
Tabla 3. Relación entre la satisfacción y la eficiencia en el personal de salud de la Microred Ancash.	17
Tabla 4. Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la eficiencia.	17
Tabla 5. Relación entre la satisfacción y la eficacia en el personal de salud de la Microred Ancash.	18
Tabla 6. Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la eficacia.	18
Tabla 7. Relación entre la satisfacción y la efectividad en el personal de salud de la Microred Ancash.	19
Tabla 8. Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y efectividad.	19
Tabla 9. Relación entre la satisfacción y la productividad en el personal de salud de la Microred Ancash	20
Tabla 10. Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la productividad.	20

RESUMEN

La investigación realizada tuvo por objetivo principal determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021. Respecto a la metodología la investigación fue correlacional del tipo aplicada con un diseño transaccional, así mismo la muestra fue del tipo censal y estuvo conformada por 52 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta y para medir las variables se utilizó la Encuesta de satisfacción laboral y Encuesta de productividad. Respecto a los resultados se identificó que el 79% percibió un nivel alto en cuanto a la satisfacción laboral, también un 83% se ubicó un nivel alto respecto a la variable productividad; así mismo se comprobó que existen relaciones significativas entre la variables satisfacción laboral y las dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad ($p=0,315$; $p=0,605$; $p=0,479$); también se demostró que las variables satisfacción laboral y producción se correlacionaban de manera significativa con un nivel moderado ($p=0,621$). Se concluye que satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores, es decir a mayor satisfacción laboral existirá un incremento en la productividad en el personal de salud de la Microred Ocros.

Palabras clave: Microred, productividad, satisfacción laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between job satisfaction and productivity in the health personnel of the Microred Ocros Ancash, 2021. Regarding the methodology, the research was correlational of the type applied with a transactional design, likewise the sample was of census type and was made up of 52 workers; The survey technique was used and the Job Satisfaction Survey and Productivity Survey were used to measure the variables. Regarding the results, it was identified that 78.8% perceived a high level regarding job satisfaction, 82.7% also found a high level regarding variable productivity; Likewise, it is found that there are significant relationships between the variables job satisfaction and the dimensions of efficiency, efficacy and effectiveness ($p = 0.315$; $p = 0.605$; $p = 0.479$); It was also shown that the variables job satisfaction and production were significantly correlated with a moderate level ($P = 0.621$). It is concluded that job satisfaction significantly influences the productivity of employees, that is, greater job satisfaction there is an increase in productivity in the health personnel of Microred Ocros.

Keywords: Microgrid, productivity, job satisfaction, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día organizaciones de cualquier sector continúan considerando a los trabajadores como un elemento innecesario para la culminación de objetivos en las empresas, pues consideran que no es un componente que le suma valor a la misma, si no por el contrario lo consideran como una fuente de fuga de dinero, condición que en pleno siglo XXI no suma para un crecimiento y desarrollo de las organizaciones, mucho más cuando se trata del sector salud, pues los empleados cumplen una labor importante aportando su talento y conocimiento para el bien común de la organización, acrecentando el valor de esta y ayudando a cumplir con las metas establecidas como equipo (Ramírez et al., 2019; Bonilla y Bonilla, 2016; Pérez, 2020).

Organismos internacionales refieren que el 85% del personal no asoció una aprobación o satisfacción dentro de la organización, así mismo dentro de este estudio identificaron que la gran mayoría de encuestados no poseen un compromiso con la organización que laboraban, es decir hay indicadores que muestran un bajo nivel producción por parte de la empresa, pues se conoce que a mayor satisfacción en el trabajo habrá un incremento de producción y motivación (Leonardo, 2018; Rosales et al., 2017; Gonzales et al., 2017).

Así mismo, a nivel nacional una constante es la queja de usuarios por las instalaciones y la responsabilidad de los trabajadores de salud, según el Ministerio de Salud (MINSa) indica que más de un 84% de establecimientos relacionados con la salud no contarían con una atención y capacidades adecuadas para atender, si relacionamos esta información con las variables estudiadas, se afectan con la obtención de elementos que permitan un trabajo digno y pueda ayudar a mejorar los proceso de atención, estos datos integrados por el Ministerio de Salud no serían los más alentadores para estas variables (Lazo et al., 2018;).

De acuerdo a lo antes mencionado, se entiende que la satisfacción laboral se vincula de manera cercana y muy estrecha a la productividad y esto se convierte en una pieza fundamental en el crecimiento de cualquier centro o empresa, es por eso

que, el centro en donde se desarrolló esta investigación es la Microred de Ocros, pues se observan dificultades en condiciones físicas del trabajo como un ambiente adecuado, o implementos apropiados, así mismo los beneficios económicos no serían los equitativos según el trabajo asistencial que se realiza, también factores como la comunicación y el respeto no son los adecuados, por otra parte la relación con la autoridad difiere mucho con el desempeño en tareas, logrando un ambiente poco amigable, se observó que estos indicadores afectan de manera puntual al personal de salud pues se ve afectado en el desempeño para cumplir metas del establecimiento en la red, desempeñándose de manera negativa y no rindiendo lo necesario acorde a las expectativas de sus funciones (Arce y Rojas, 2020; Pérez-Fonseca et al., 2017; Ruz et al., 2019)

Con respecto a todo lo detallado, nace la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021?

El presente trabajo se justificó en base al criterio de utilidad metodológica, pues el investigador se ocupó en demostrar la confiabilidad y validación de un cuestionario para la recolección de información, responder al problema general y demostrar las hipótesis planteadas. Así mismo las conclusiones y resultados hallados permiten a futuros investigadores utilizar esta información para proyectos o mejora de sus investigaciones.

Con respecto a la ejecución de este estudio, quedó justificada por las implicaciones prácticas que los resultados arrojaron en la Microred Ocros Ancash, 2021, ya que la investigación respondió a los objetivos demostrando y dando una idea del comportamiento de las variables, así mismo los resultados se pueden utilizar para implementar programas, talleres o charlas enfocados en las variables, por otro lado estos resultados pueden servir para que directivos y encargados de la Microred puedan mejorar ciertos aspectos que se comprobarán y evidenciarán.

Respecto al valor teórico de este estudio, fue uno de los pilares por los cuales quedó justificado este estudio, ya que el conocimiento logrado en esta investigación

permitió confrontar teorías para analizar su vigencia, así mismo aportar desde los resultados teorías novedosas y útiles para nuevas investigaciones del mismo diseño de investigación.

Con respecto al objetivo general, este quedó establecido de la manera siguiente: Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021; también corresponde a los objetivos específicos el: identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Ancash, 2021; identificar el nivel de productividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021; establecer la relación entre la satisfacción y la eficiencia en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021; establecer la relación entre satisfacción y la eficacia en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021; establecer la relación y la efectividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se especificaron múltiples investigaciones, los cuales se abarcó trabajos tanto nacionales como internacionales, con el fin de hallar información relevante y aportes en los que concluyeron; a continuación, se detallan una serie de antecedentes con relación a las variables:

Referente a los antecedentes internacionales, encontramos al estudio de Alcívar y Guapi (2018), que tuvieron por objetivo el determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, bajo el diseño no experimental transversal. Una de las técnicas que se uso fue la encuesta y la entrevista, se aplicó el cuestionario para los trabajadores del área de servicio de atención al cliente conformado por 11 preguntas, que se aplicaron a 53 trabajadores quienes fueron la muestra del estudio. En cuanto a los resultados se obtuvo el coeficiente de 0.322, siendo la relación entre ambas variables. En conclusión, la satisfacción influye en la productividad de las organizaciones, aceptando la hipótesis propuesta en el estudio.

También Vargas et al. (2018), tuvo como objetivo hallar la influencia e impacto de la satisfacción laboral en los empleados en relación con la productividad. La metodología del presente estudio fue mixta es decir cuantitativa como cualitativa. La técnica utilizada fue la encuesta que estuvo compuesta por 38 ítems, el cual fue aplicado a 50 trabajadores de una empresa privada en México quienes fueron la muestra de estudio. En cuando a los resultados hallados determinaron el nivel de significancia de $p < 0.05$ indicando una significativa relación entre las variables de estudio. Los autores concluyen que la satisfacción influye en la productividad de los trabajadores.

Sánchez (2018), realizó una investigación que buscaba determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal docente y administrativo. La metodología utilizada fue descriptiva – correlacional. La técnica utilizada para recolecta los datos fueron la encuesta y la entrevista, el cuestionario que

se aplico fue de satisfacción y desempeño que está compuesto por 20 ítems, que fue aplicado a 65 trabajadores quienes conforman la muestra de estudio. En los resultados se evidencia el nivel de satisfacción laboral con un 50% de respuesta positiva, sin embargo, es un nivel bajo para lo esperado y en cuanto al desempeño un 60%, por otro lado, se halló la existencia de una relación directa entre ambas variables.

Referente a los antecedentes nacionales, encontramos a Lopez y Pomasoncco (2018), en su estudio determinaron la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la Red Salud Huamanga. El estudio fue correlacional y un enfoque cuantitativo, bajo el diseño no experimental. La técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta, se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral conformado por 25 preguntas y el cuestionario de productividad compuesto por 15 preguntas, la aplicación se dio a los 118 trabajadores que fueron parte de la muestra de estudio. Los resultados en cuanto a satisfacción laboral el 83.9% respondieron de forma positiva y el 16.1% de forma negativa, en cuanto a productividad el 77.1% respondieron de forma positiva y el 22.9% de forma negativa, al correlacionar ambas variables de estudio obtuvieron un coeficiente menor a 0.05 indicando una relación significativa entre ambas variables. Los autores concluyen que la satisfacción laboral si influye en la productividad de los trabajadores, aceptando así la hipótesis alterna, ayudando a la institución a enfocarse en el bienestar de sus trabajadores.

Paredes (2020), en su investigación identificó la existencia ente las variables de satisfacción laboral y productividad en trabajadores. El estudio fue de tipo aplicativo, con un diseño descriptivo – correlacional. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, se aplicó dos cuestionarios para la medición de ambas variables, fueron 20 preguntas por cada cuestionario, los cuales fueron aplicado a 33 servidores de salud siendo toda la población de estudio. Los resultados obtenidos en cuanto a satisfacción laboral el 21.21% se encuentra en un nivel alto y el 3.3% obtuvo un nivel bajo, en cuanto a la variable productividad el 75.76% obtuvo un nivel alto y el 24% un nivel medio al correlacionar ambas variables se obtiene un coeficiente de 0.13 lo cual indica la existencia de una correlación positiva muy débil. El autor concluye que se

acepta la hipótesis general es decir a mayor satisfacción laboral, mayor será la productividad.

Tantaruna (2021), en su trabajo determinó la relación entre satisfacción y productividad en un cuerpo médico. El estudio fue cuantitativo, aplicada y transversal, con diseño no experimental; se aplicaron dos cuestionarios el de satisfacción laboral de 12 preguntas y otro de 10 preguntas para productividad, ambos fueron aplicados a 100 trabajadores siendo esta la muestra de estudio. Según los resultados encontrados en cuanto a la correlación obtuvo un coeficiente de 0.224 lo cual indica que existe relación positiva entre ambas variables.

También autores como Yeren (2017), en su estudio estableció la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores. El enfoque de su estudio fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental. Para la investigación, se empleó como técnica de recolección de datos a la encuesta y observación, donde se aplicaron dos encuestas una para la medición de la satisfacción laboral que contó con 24 ítems, y otra para medir la productividad que contó con 21 ítems, estos cuestionarios fueron aplicados a 40 trabajadores siendo la población total del estudio. Los resultados indicaron que el 30% de los colaboradores obtuvieron un nivel bajo en satisfacción laboral y un 47.5% en nivel medio, en cuanto a productividad el 25% se encuentran en un nivel bajo y el 55% en un nivel medio.

Condori (2018) en su investigación determinó la relación entre la satisfacción laboral y los niveles de productividad de los colaboradores. El tipo de estudio fue correlacional, bajo un diseño no experimental de carácter transversal. Para proceder a la recolección de datos se realizó una encuesta, se utilizaron dos instrumentos que miden las variables de estudio, el primer instrumento es el cuestionario de la satisfacción laboral, el cual quedó conformado por 27 enunciados y el segundo el cuestionario de la productividad conformado por 27 ítems. La aplicación se dio a la muestra conformada por 175 colaboradores. En cuanto al nivel de satisfacción el 62% se ubicó en un nivel regular y el 17.1% indican un bajo nivel. En cuanto a la productividad el 49.1% y el 22.9% indican una baja productividad. Ambas variables

obtuvieron un coeficiente de correlación 0.758 es decir que existe una relación positiva entre ambas variables.

Guillermo (2018), en su investigación determinó en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de una determinada municipalidad. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental; se aplicaron dos cuestionarios el de satisfacción laboral estructurado e 36 ítems y de 21 para el cuestionario de productividad, fue aplicado a la muestra establecida conformada por 141 trabajadores de la municipalidad. En cuanto los resultados de satisfacción laboral el 62,4% se ubica en un nivel alto y el 37.5% en un nivel medio, en cuanto a la productividad el 50.3% se ubica en un nivel alto y el 49.6% se ubica en un nivel medio. En cuanto a la correlación de ambas variables obtuvieron un coeficiente de 0.841 indicando una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Referente a los antecedentes locales, encontramos a Torres (2017) quien determinó la influencia de la Satisfacción laboral en la productividad de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio; la investigación fue correlacional con diseño no experimental; se aplicaron dos cuestionarios uno para cada variable compuesto por 14 ítems para satisfacción y 12 para productividad, estos cuestionarios fueron aplicado a 40 trabajadores que fueron la muestra del estudio. En cuanto a los resultados el 71% se encontró conforme con las condiciones de trabajo, el 67% lo estaban con su estabilidad laboral. Por otro lado, el 45% considera que la productividad se ve aumentada debido al uso de estándares de calidad y el 55% indica que el sueldo motiva a que sean más productivos. Al relacionar ambas variables se obtiene un coeficiente de 12.59 indicando que existe una correlación entre ambas variables.

Por otra parte, Leonardo (2018), en su estudio determinó la relación entre satisfacción laboral y productividad en la empresa. El estudio fue de tipo aplicada y correlacional; se aplicó un cuestionario compuesto por 18 ítems que abarcaban la satisfacción y la productividad, esto se aplicó a 50 trabajadores de la empresa siendo ellos la muestra de estudio. Según los resultados encontrados con respecto a la satisfacción laboral el 52% se ubica en un nivel regular mientras que el 52% en cuanto

a productividad se ubica en un nivel alto, al relacionar ambas variables se obtuvo un coeficiente de 0.762, lo que indica la existencia de correlación,

Finalmente, Salguero (2017), en su investigación, determinó la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores en una municipalidad. Dicho estudio de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal. En la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta. Para ello se aplicaron dos cuestionarios. La de satisfacción laboral tuvo 14 ítems y el desempeño laboral estuvo compuesto por 15 ítems, ambos cuestionarios se aplicaron al personal estable conformado por 152 trabajadores y al personal administrativo contratado conformado por 80 siendo ambos la muestra de estudio. En cuanto a los resultados se evaluaron varias dimensiones de las cuales son relevantes el entorno físico donde se desarrolla las labores el 56% obtuvo el nivel poco adecuado y el 43% adecuado en cuanto a la comunicación el 48% está en desacuerdo con sus jefes y el 37% están de acuerdo, según el salario el 66% están insatisfechos y el 19% satisfecho.

Con la problemática identificada y los antecedentes que respaldan la investigación se detallarán las principales fundamentaciones teóricas en relación con las variables propuestas en esta investigación, es así como para la variable de satisfacción laboral existe una infinidad de definiciones, de los cuales Morillo (2015), 6. Por su parte Vásquez (2018), define a esta variable como una conducta del trabajador en respuesta de pensamientos y valores resuelve en relación con su actividad laboral, es decir, es el nivel de intensidad que un colaborador se vincula con los objetivos de la empresa y se compromete con sus ideales.

Por su parte Campos et al. (2018), considera que las satisfacciones laborales involucran factores como la compensación económica, asenso laboral, y satisfacción social. También se tiene a Naser et al. (2017) quien manifiesta que un trabajador está satisfecho cuando en la organización o empresa se tiene buenos resultados y una productividad abundante. Es así como se entiende por esta variable que es la respuesta del trabajador acorde a las acciones que crea o perciba que compensan o castigan su labor en la empresa (Torres-Flórez, 2019).

Esta variable se sostiene en la teoría de satisfacción quien de acuerdo con Alvarado (2012) y Salazar et al. (2019), posee diversos planteamientos para comprender este tema, por ejemplo Rodulfo (2018) menciona que las necesidades funcionales y de seguridad constituyen necesidades de jerarquías inferiores, es decir se van a saciar de manera externa, así también Cajo (2020) sostiene que las necesidades sociales, de afecto y desarrollo profesional constituyen las necesidades de orden superior o primarias, estas necesidades son las que pueden llenar de manera interna, es decir la persona lo sacia de manera personal.

Una teoría que encaja adecuadamente para esta variable es la teoría de la Jerarquía de las necesidades mencionada por Robbins y Judge (2003) el cual fue propuesto por Abraham Maslow, quien menciona que cada persona en el mundo posee cinco necesidades identificadas de mayor a menor que son: Fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrelación, estas necesidades están de orden superior que van a satisfacer las necesidades internas y externas.

También es necesario dar una explicación teórica a la segunda variable tomada en esta investigación que es la productividad, pues según autores como Velásquez (2015) asocian estas variables indicando que, al haber un buen clima laboral, es decir el trabajador percibe una buena satisfacción laboral por consecuencia su productividad irá en aumento, para Mesías (2017) y Vega et al. (2018), la productividad es el conjunto de acciones y productos que determinadas personas realizan y están sujetos a tiempos en la obtención de resultados óptimos y de calidad.

Por otra parte, Chiavenato (2011) menciona a la productividad como un resultado de varios recursos que se relacionan con la práctica dentro de la empresa, para Ganga y Villacís (2018) indica que para medir la productividad en los colaboradores se utiliza la cantidad de horas sobre una tarea en las funciones de horas que le quedan, esto dará una idea del total de la eficiencia y determinar si aumenta o disminuye la productividad. Para Matute (2013), la productividad es el resultado de la calidad de elementos que les brinda la organización para cumplir con los objetivos de su trabajo, es decir los insumos que el empleador brinde para realizar la producción, esto

dependerá también de condiciones, como maquinarias y elementos que pueda servirle para una óptima producción.

Algunos autores proponen que la productividad está ligada al desempeño del trabajador que incluye alcanzar metas y lograr equilibrio entre los efectos que resulte de lo que se propone como un elemento indispensable de la empresa (Simbrón-Espejo y Sanabria-Boudri, 2020; Gómez-Chacón et al., 2018; Yuctor y Salazar-Duque, 2019)

Dentro de los elementos o dimensiones que se encuentran en la productividad están la eficiencia, eficacia y efectividad, en cuanto a la eficiencia se define como el vínculo obtenido entre el resultado y el uso de recursos, es decir el optimizar el total de recursos para evitar sobrantes o mermas, por otro lado, la eficacia es el nivel de realización por metas trazadas y el nivel de realización de estos objetivos propuestos.

Según Chiavenato (2011) la eficacia es el esfuerzo realizado por parte del trabajador para lograr resultados óptimos que complazcan a su empleador y a la empresa, así mismo es el ahorro de recursos que necesitan para lograr dichos objetivos o metas; para este autor esta dimensión es clave pues enfoca al logro de metas en corto tiempo y obliga a la organización a buscar mejores rutas para alcanzar lo óptimo (Chica y Rade, 2017, Sánchez-Sellero et al., 2018).

En la dimensión de la eficiencia, la producción aumenta pues se utiliza con el objetivo de satisfacer la demanda y cumplir los propósitos de manera competitivas. Según Chiavenato (2011) cuando los trabajadores se involucran en los objetivos y asumen parte de la responsabilidad se adquiere la habilidad de la eficiencia, otros autores como Parra et al. (2019), lo definen como la relación entre la calidad y lo que se desea alcanzar utilizando los recursos de la organización. Para la tercera dimensión de la efectividad según este autor, relaciona la estrechez de la satisfacción laboral y la producción pues que a trabajadores más motivados más efectivo será la producción, es decir que los trabajadores con mejores recursos económicos y laborales brindan óptimos desempeños, beneficiando así a la empresa.

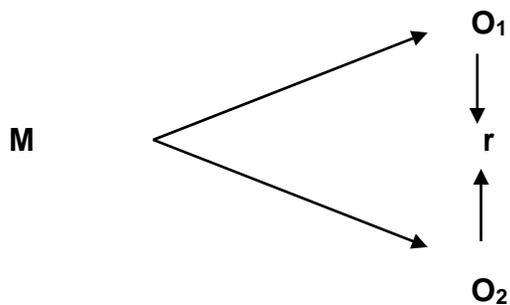
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo es de tipo cuantitativo de nivel correlacional; según Hernández y Mendoza (2018) indica que las investigaciones de tipo correlacional tienen como objetivo identificar el grado de unión entre dos o más variables, es así que este estudio midió, analizó y correlacionó las variables de satisfacción laboral y productividad.

Respecto al diseño de la investigación fue no experimental pues el investigador no manipuló las variables, así mismo fue transversal pues se realizó la recogida de información en un solo momento.

Se utilizó el siguiente esquema:



Dónde:

M= Muestra

O₁= Satisfacción laboral

O₂= Productividad del personal de salud

r= Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Se define como un recurso significativo que pocas organizaciones dan prioridad; la satisfacción laboral también se interpreta como un aspecto intrínseco en donde el trabajador muestra motivación e incrementa sus labores de manera óptima (Marin y Placencia, 2017).

Definición operacional: La satisfacción laboral se midió por 6 dimensiones que son: condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones sociales, políticas administrativas, relación con la autoridad y desempeño de tareas, que a su vez lo mide 12 ítems, con una escala de medición ordinal que va desde siempre hasta nunca.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual: Es la elaboración de un trabajador en un tiempo determinado, puede ser identificado de manera física o en términos de valor (Castillo et al., 2021).

Definición operacional: La productividad estuvo conformada por tres dimensiones que son: eficiencia, eficacia y efectividad, que son medidos por 12 ítems para obtener respuestas desde nunca hasta siempre con un puntaje desde 1 a 5, en una escala ordinal.

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

- **Población**

Conforme a lo señalado por Hernández y Mendoza (2018), la población de un estudio son la conformidad de todos los elementos poseedores de características parecidas que el investigador busca, por lo cual en esta investigación la población se encontró conformada por todos los trabajadores de salud de la Microred Ocos Ancash 2021, siendo un total de 53 trabajadores.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que hayan sido contratados mínimamente hace un mes.
- Trabajadores que se encuentren activos y no en periodo de descanso.
- Trabajadores que estén considerados en plantilla de la entidad.

Criterios de exclusión

- Empleados con máximo un mes de antigüedad.
- Colaboradores que se encuentren en periodo de vacaciones
- Empleados no pertenecientes a la planilla.

Cuadro 1.

Distribución del personal de salud de la micro red Ocros, Ancash – 2021.

Servicio	Sexo		N°
	M	F	
Medicina	4	7	11
Enfermería	12	1	13
Odontología	1	3	4
Laboratorio	0	3	3
Técnico en enfermería	1	13	14
Obstetricia	0	5	5
Farmacia	0	2	2
TOTAL	18	34	52

- **Muestra**

Al encontrar un número de trabajadores limitados, se tomó en cuenta la totalidad de estos, es decir se aplicó una muestra Censal, López (1998) lo define como una porción minúscula representativa de una población específica, en base a lo expuesto, se consideró una muestra de 52 colaboradores.

- **Muestreo**

En este trabajo se aplicó un muestreo tipo no probabilístico por conveniencia pues la muestra tuvo similitudes y se escogió de manera intencional por el autor pues es de fácil acceso (Otzen y Manterola, 2017).

- **Unidad de análisis**

Estuvo constituida por el personal de salud de la micro red Ocros, Ancash, de octubre a enero del 2021.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta para recoger datos, el cual mediante preguntas previamente establecidas mide las variables y dimensiones propuestas; el cuestionario se identifica por ser un conjunto de ítems en donde serán relacionadas con las variables e indicadores que se establecieron en esta investigación (Haddadi et al., 2017).

Para la primera variable se utilizó el instrumento denominado Encuesta de Satisfacción laboral (Tantaruna, 2021), que tuvo por objetivo determinar la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Ocros, esta escala es de tipo ordinal y está conformada por 12 ítems el cual midió las dimensiones de: condiciones físicas, beneficios laborales, relaciones sociales, políticas administrativas, relación con la autoridad y desempeño de tareas, con una escala de medición ordinal que va desde siempre hasta nunca, respecto a su calificación se estableció un nivel bajo cuando los puntajes se encontraban entre 1 y 20 puntos, nivel medio de 21 hasta 40 puntos y nivel alto de 41 hasta 60 puntos.

También para la segunda variable, se utilizó el cuestionario denominado Encuesta de productividad (Tantaruna, 2021), el cual fue del tipo ordinal conformado por 12 ítems, en donde midió las dimensiones de: eficiencia, eficacia y efectividad; así mismo sus respuestas son tipo Likert que fue desde nunca hasta siempre (1 hasta 5 puntos); para su categorización por niveles fue nivel bajo cuando los puntajes se encontraban entre 1 y 20 puntos, nivel medio de 21 hasta 40 puntos y nivel alto de 41 hasta 60 puntos.

3.4.1. Validez de los instrumentos y confiabilidad

a) Validez de los instrumentos

Respecto a la validez estos cuestionarios fueron validados por medio de la técnica de juicio de expertos, para lo cual fueron 3 expertos del tema quienes observaron cada ítem para ver si cumplía con el objetivo de cada instrumento; finalmente se encontró un instrumento válido para aplicar y evaluar.

b) Confiabilidad de los instrumentos

También al hallar la confiabilidad de los instrumentos el autor empleó la totalidad de la muestra del personal de salud el cual arrojó un índice de Alfa de Cronbach de 0,83 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicando que el instrumento presenta una confiabilidad alta, así también para el cuestionario de productividad se halló un alfa de 0,77 el cual indicó una confiabilidad aceptable, aceptando su aplicabilidad.

3.5. Procedimiento

Como primer paso se solicitó al director de la Microred de Ocosingo la autorización para aplicar los instrumentos de investigación, para después ser aceptada se aplicó los formularios a los 52 trabajadores, el cual, al recolectar las respuestas, fueron trasladadas a una base de datos en el programa Ofimático de Excel 2019, para luego analizar de manera estadística con el programa SPSS Statistics 25 presentando tablas, gráficos, relaciones y comprobación de hipótesis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Luego de recolectar la información mediante ambos cuestionarios, se pasaron a procesar en tablas y gráficos para mostrar mediante estas las representaciones de los niveles, comprobación de hipótesis, así como para hallar la prueba de normalidad y relaciones utilizando la estadística utilizando como herramienta principal, pues esta investigación será cuantitativa.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio de investigación se llevó con ética, respetando los procedimientos establecidos para que los resultados no representen ningún daño a los entrevistados; en esta investigación se tomó en cuenta en todo momento los parámetros establecidos en la Declaración de Helsinki (Castro y García, 2018), respetando la vulnerabilidad de las personas o grupos, la privacidad y confidencialidad, así como respetar el consentimiento informado y demás normas éticas propuestas; así mismo, la aplicación del instrumento cumplió con parámetros metodológicos para validar el estudio, es decir se puso en seguridad los derechos intelectuales y fundamentales de la información.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de satisfacción laboral en personal de salud de la Microred Ancash.

Nivel de satisfacción laboral	f	%
Bajo	0	0
Medio	11	21
Alto	41	79
Total	52	100

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral, diciembre 2021.

Según la tabla 1 al aplicar la encuesta de satisfacción laboral, el 79% del personal de salud evaluado mostró un alto nivel de satisfacción laboral en la Microred Ocros, también un 21% de la muestra se ubicó en el nivel medio, es decir, más de la mitad de participantes perciben que existe un ambiente laboral bueno, están de acuerdo con las remuneraciones y beneficios laborales, así mismo existe buena relación y comportamiento con los jefes.

Tabla 2.

Nivel de productividad en el personal de salud de la Microred Ocros Ancash.

Nivel de productividad	f	%
Bajo	0	0
Medio	9	17
Alto	43	83
Total	52	100

Fuente: Encuesta de productividad, diciembre 2021.

Según la tabla 2 al aplicar la encuesta de productividad el 83% del personal de salud de la Microred Ocros se ubicó en un nivel alto, también el 17% de la muestra se alcanzó un nivel medio, esto indicaría que la mayoría de colaboradores, estaría de acuerdo con el tiempo de laborar, las metas y objetivo del establecimiento, así como de acuerdo con sus resultados, rendimiento y cumplimiento.

Tabla 3.

Relación entre la satisfacción y la eficiencia en el personal de salud de la Microred Ancash.

		Eficiencia							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción laboral	Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Medio	2	3	7	12	13	22	22	37
	Alto	0	0	5	8	33	55	38	63
	Total	2	3	12	20	46	77	60	100

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y productividad, diciembre 2021.

Según la tabla 3, al cruzar las variables mostradas, un 63% del personal percibió un nivel alto de satisfacción laboral de lo cual el 55% mostró un nivel alto de eficiencia y solo un 8% un nivel medio; así mismo el 37% trabajadores percibió un nivel medio para la satisfacción laboral, del cual un 22% indicó que existe una eficiencia alta y un 12% una eficiencia en la productividad de nivel medio.

Tabla 4.

Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la eficiencia.

		Satisfacción laboral	Eficiencia
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,315
	Sig. (bilateral)		,023
	N	52	52

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

Al ejecutar el coeficiente de correlación P. Pearson, se obtuvo una correlación de 0,315 con una significancia de 0,023 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva baja entre satisfacción laboral y la dimensión de eficiencia en el personal de salud de la Microred Ocos en Ancash. De este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye de manera directa en la eficiencia.

Tabla 5.

Relación entre la satisfacción y la eficacia en el personal de salud de la Microred Ancash.

		Eficacia							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción laboral	Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Medio	0	0	4	8	7	13	11	21
	Alto	0	0	9	17	32	62	41	79
	Total	0	0	13	25	39	75	52	100

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y productividad, diciembre 2021.

Según la tabla 5 al cruzar la variable satisfacción laboral y la dimensión eficacia el 79% del personal de salud indicó que existe un alto nivel de satisfacción laboral, de lo cual el 62% percibió una eficacia alta y solo un 17% manifestó un nivel medio para esta dimensión, por último, el 21% del personal indicó que existe un nivel medio de satisfacción laboral de lo cual el 13% percibió un alto nivel de eficacia y el 8% un nivel medio.

Tabla 6.

Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la eficacia.

	Satisfacción laboral	Eficacia
Correlación de Pearson	1	,605
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
N	52	52

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

Al ejecutar el coeficiente de correlación P. Pearson, se obtuvo una correlación de 0,605 con una significancia de 0,000 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y la dimensión de eficacia en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash. De este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye de manera directa en la dimensión eficacia.

Tabla 7.

Relación entre la satisfacción y la efectividad en el personal de salud de la Microred Ancash.

		Efectividad							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción laboral	Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Medio	0	0	5	10	6	11	11	21
	Alto	0	0	8	15	33	64	41	79
	Total	0	0	13	25	39	75	52	100

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y productividad, diciembre 2021.

Según la tabla 7, al cruzar la variable satisfacción laboral y la dimensión efectividad el 79% del personal de salud manifestó que existe un nivel alto de satisfacción laboral, de lo cual el 64% percibió un nivel alto de efectividad y solo un 15% un nivel medio, también el 21% del personal indicó un nivel medio de satisfacción laboral de lo cual el 11% indicó un nivel alto para la dimensión efectividad y un 10% manifestó un nivel medio en esta variable.

Tabla 8.

Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y efectividad.

	Satisfacción laboral	Efectividad
Correlación de Pearson	1	,479
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
N	52	52

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

Al ejecutar el coeficiente de correlación P. Pearson, se obtuvo una correlación de 0,479 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y la dimensión de efectividad en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash. De este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye de manera directa en la dimensión efectividad.

Tabla 9.

Relación entre la satisfacción y la productividad en el personal de salud de la Microred Ancash.

		Productividad							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción laboral	Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Medio	0	0	3	6	8	15	11	21
	Alto	0	0	6	11	35	68	41	79
	Total	0	0	9	17	43	83	52	100

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral y productividad, diciembre 2021.

Según la tabla 9 al cruzar la variable satisfacción laboral y productividad, el 79% de la muestra percibió un nivel alto respecto a la satisfacción laboral de lo cual el 68% manifestó un alto nivel de productividad y el 11% un nivel medio; así mismo el 21% de la muestra indicó que existe un nivel medio de satisfacción laboral de lo cual el 15% percibió un nivel alto de productividad y un 6% un nivel medio.

Tabla 10.

Coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la productividad.

	Satisfacción laboral	Productividad
Correlación de Pearson	1	,621
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	52

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

Al ejecutar el coeficiente de correlación P. Pearson, se obtuvo una correlación de 0,621 con una significancia de 0,000 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash. De este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye directamente en la productividad del personal de salud de la Microred Ocros.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral es relevante para las organizaciones, se puede decir que los trabajadores demuestran que están satisfechos laboralmente cuando en la empresa se tienen buenos resultados y una productividad abundante (Saldaña et al., 2018). Es así como se entiende por esta variable que es la respuesta del trabajador acorde a las acciones que crea o perciba que compensan o castigan su labor en la empresa (Naser et al., 2017). Por su parte Vásquez (2018), define a esta variable como una conducta del trabajador en respuesta de pensamientos y valores en relación con su actividad laboral, es decir, es el nivel de intensidad que un colaborador se vincula con los objetivos de la empresa y se compromete con sus ideales.

Por otra parte, Chiavenato (2011), menciona a la productividad como un resultado de varios recursos que se relacionan con la práctica dentro de la empresa, para Ganga y Villacís (2018), indica que para medir la productividad en los colaboradores se utiliza la cantidad de horas sobre una tarea en las funciones de horas que le quedan, esto dará una idea del total de la eficiencia y se podrá determinar si aumenta o disminuye la productividad (Saldaña et al., 2018).

La calidad de elementos que la empresa brinda a sus colaboradores como las condiciones, maquinarias y los elementos que puedan servirle para una óptima producción, da como resultado el nivel de productividad hacia la empresa (Matute, 2013).

Por todo lo expuesto se resalta la importancia de mejorar las estrategias y las condiciones de los colaboradores de las Micro redes, pues esto ayudará a que los colaboradores se sientan satisfechos en su entorno laboral, por otro lado, las mejoras en la productividad serán notorias para la organización.

En cuanto a los resultados encontrados en la tabla 1 de los 52 trabajadores de la Micro Red Ocros el 79% se ubicó en nivel alto respecto a la satisfacción laboral, así mismo el 21% obtuvo un nivel medio de satisfacción. Estos resultados nos ayudan a comparar con otras investigaciones como las de Leonardo (2018), quien en su estudio determinó la relación entre satisfacción laboral y productividad en la

empresa, donde encontró con respecto a la satisfacción laboral que el 52% se ubica en un nivel regular.

También Guillermo (2018), en su investigación halló la relación entre las variables de satisfacción y productividad en trabajadores, en cuanto a los resultados de satisfacción laboral el 62% se ubica en un nivel alto; a su vez estas investigaciones también presentan una similitud con Lopez y Pomasoncco (2018), quien en su estudio determinaron la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en la Red Salud Huamanga, obteniendo como resultado en cuanto a satisfacción laboral que el 84% respondieron de forma positiva.

Con respecto a los resultados encontrados podemos mencionar los aportes de Morillo (2015), quien indica que la satisfacción laboral es el intercambio de las necesidades del trabajador con el incentivo del empleador. Por su parte Robbins y Judge (2003), nos plasma la teoría de la Jerarquía de las necesidades mencionada por el cual fue propuesto por Abraham Maslow, quien menciona que cada persona en el mundo posee cinco necesidades identificadas de mayor a menor que son: Fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrelación, estas necesidades están de orden superior que van a satisfacer las necesidades internas y externas. Como vemos en los resultados comparados los colaboradores necesitan sentirse desarrollado en diferentes aspectos.

En cuanto al nivel de productividad según la tabla 2 se halló que el 83% de trabajadores de salud manifestaron un alto nivel de productividad; y el 17% percibe un nivel medio; estudios similares con estos resultados encontramos a Guillermo (2018) quien en su investigación sobre la satisfacción laboral y productividad halló que el 50,3% de la muestra percibió un nivel alto para esta variable, y el 49,6% percibió un nivel medio, indicando que los trabajadores perciben un buen nivel de productividad, también estudios como el de Leonardo (2018) halló que el 52% de colaboradores indicaban un nivel alto en cuanto a la variable de productividad.

Respecto a los resultados encontrados a nivel teórico, Reátegui (2016), menciona que la productividad está ligada al desempeño del trabajador que incluye alcanzar metas y lograr equilibrio entre los efectos que resulte de lo que se propone como un elemento indispensable de la empresa, buscando un reto constante para

sentirse útil dentro de su entorno laboral. Esto puede comprobarse ya que en nuestra realidad estudiada las micro redes están sujetas a diferentes metas y objetivos mensuales que son medidos por indicadores y depende de ellas para que perciban una productividad adecuada.

Al observar la tabla 3, se observa la relación entre satisfacción y la eficacia en donde un 63% del personal observó un nivel alto de satisfacción laboral de lo cual el 55% indicó un nivel alto en la dimensión eficiencia y solo un 8% un nivel medio, indicando que la mayoría de trabajadores de salud tienen buen nivel de percepción al relacionar satisfacción laboral con la dimensión de eficiencia.

Esto se evidencia a nivel estadístico aplicando el coeficiente de correlación P. Pearson entre la satisfacción laboral y la eficiencia que según la tabla 4 se halló una correlación de 0,315, siendo significativa y proporcionalmente directa ($p=0,023$; $< 0,5$), demostrando que existe una relación positiva entre satisfacción laboral y la dimensión de eficiencia en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash, evidenciando así que la satisfacción laboral influye de manera directa en la eficiencia

Estudios similares como los de Tantaruna (2021), en su investigación sobre satisfacción laboral y productividad un cuerpo médico de un hospital, encontró una correlación significativa y baja (0,187) entre la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia demostrando y corroborando los datos encontrados en la investigación llevada.

Estos resultados que indican una correlación moderada a baja pueden deberse a factores diversos, pues autores como Ganga y Villacís (2018) indica que para medir la productividad en los colaboradores se utiliza la cantidad de horas sobre una tarea en las funciones de horas que le quedan, esto dará una idea del total de la eficiencia y determinar si aumenta o disminuye la productividad.

Respecto a la tabla 5 al cruzar la variable satisfacción laboral y la dimensión eficacia el 79% del personal de salud indicó que existe un alto nivel de satisfacción laboral, de lo cual el 62% percibió una eficacia alta y solo un 17%; indicando que la mayoría de trabajadores muestran una percepción alta en relación a la dimensión eficacia. Esto se comprueba a nivel estadístico, aplicando el coeficiente de correlación P.

Pearson, que según la tabla 6 se obtuvo una correlación de 0,605 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y la dimensión de eficacia en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash. De este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye de manera directa en la dimensión eficacia.

Estos resultados encontrados se relacionan de manera directa con Tantaruna (2018) el cual halló una correlación de 0,283 demostrando un nivel significativo y bajo de relación, corroborando los resultados hallados en este estudio. Así mismo esta relación baja es un indicador que, aunque la percepción del nivel de productividad y satisfacción laboral se encuentren alto, demostraría que indicadores como desempeño, metas u objetivos no estarían relacionándose de manera fuerte en los trabajadores del establecimiento de la Microred Ocros. Esto se corroboraría con autores como Chiavenato (2011) quien indica que la eficacia es el nivel de realización por metas trazadas y el nivel de realización de estos objetivos propuestos.

Según la tabla 7, al cruzar la variable satisfacción laboral y la dimensión efectividad el 79% del personal de salud manifestó que existe un nivel alto de satisfacción laboral, de lo cual el 64% percibió un nivel alto de efectividad y solo un 15% un nivel medio, a nivel estadístico esto se comprobó ejecutando el coeficiente de correlación P. Pearson, quien según la tabla 8, se obtuvo una correlación de 0,479 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y la dimensión de efectividad en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash. De este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye de manera directa en la dimensión efectividad.

Son pocos los estudios que relacionan la variable de satisfacción laboral y dimensión de efectividad, así que se tomará a Tantaruna (2018) para corroborar el nivel de correlación el cual en su investigación sobre satisfacción laboral y productividad un cuerpo médico de un hospital halló una correlación de 0,044 indicando un nivel bajo en su correlación; este resultado a pesar que los niveles de satisfacción y productividad son percibidos altos por los trabajadores, demuestran que indicadores como el rendimiento, participación, o el cumplimiento de resultados

no son satisfechos por la empresa lo cual puede indicar una relación pero en un nivel muy bajo.

Esta idea se corrobora con autores como Parra et al. (2019), quien relaciona la estrechez de la satisfacción laboral y la efectividad pues que a trabajadores más motivados más efectivo será la producción, es decir que los trabajadores con mejores recursos económicos y laborales brindan óptimos desempeños, beneficiando así a la empresa.

Para el objetivo General según la tabla 9 al cruzar la variable satisfacción laboral y productividad, el 79% de la muestra percibió un nivel alto respecto a la satisfacción laboral de lo cual el 68% manifestó un alto nivel de productividad y el 11% un nivel medio; estos resultados se corroboran a nivel estadístico pues al ejecutar el coeficiente de correlación P. Pearson, según la tabla 10 se obtuvo una correlación de 0,621 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05 por lo cual existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y la productividad, de este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye de manera directa en la productividad en el personal de salud de la Microred Ocros.

Estos resultados se corroboran con investigaciones como el de Leonardo (2018) quien en su estudio relacionó la satisfacción laboral y productividad obteniendo un coeficiente de 0,762, lo que indica la existencia de correlación significativa positiva y directa; también Guillermo (2018), en su investigación halló una correlación de ambas variables y obtuvieron un coeficiente de 0,841 indicando una correlación significativa directa y alta entre ambas variables.

Esta relación entre ambas variables muestra un nivel moderado de relación lo cual nos hace entender que a nivel general existe una percepción positiva de los trabajadores de salud en cuanto a la satisfacción laboral y productividad.

Como fortalezas de este estudio la aplicación de los cuestionarios se dio de manera presencial, sin embargo, fue una muestra pequeña la que estuvo presente, pero se logró obtener los datos necesarios para llevar a cabo la investigación. Respecto a las debilidades en esta investigación, en cuanto a los antecedentes se encontraron pocos estudios similares tanto a las variables como a las dimensiones, lo que se hizo difícil poder hacer las comparaciones necesarias, sin embargo, cada resultado

obtenido de las investigaciones fue relevante y sirvieron de guía para el estudio. Esta investigación busca servir de ayuda y antecedente para futuras investigaciones confiables sobre el tema.

En cuanto a la metodología, podría ayudar el aplicar nuevamente los test utilizados para corroborar la información obtenida y de esta forma poder afianzar la validez de los instrumentos aplicados en este estudio, lo que demostraría mayor fiabilidad para futuros diagnósticos organizacionales. Por otro lado, sería beneficioso poder aplicar el estudio en diversas municipalidades de la región para una comparación en cuanto a la información obtenida por esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

- El 79% se ubicó en un nivel alto, así también el 21% se ubicó en un nivel medio, para la variable satisfacción laboral.
- El 83% de la muestra se ubicó en un nivel alto y el 17% en un nivel medio con respecto a la variable productividad.
- Existe una relación positiva baja en cuando a la satisfacción laboral y la dimensión eficiencia, siendo $p=0,315$ y $sig.= 0,023$, indicando que la satisfacción influye en la eficiencia en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash.
- Existe una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia, siendo $p= 0,605$ y $sig.= 0,000$, lo que indica que la satisfacción influye de manera directa en la eficacia, en el personal de salud de la Micro red Ocros en Ancash.
- Existe una positiva moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión efectividad, siendo $p= 0,479$ y $sig.= 0,000$, lo que significa que la satisfacción influye de manera directa en la efectividad en el personal de salud de la Micro red Ocros en Ancash.
- Existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y productividad en el personal de salud de la Microred Ocros en Ancash, obteniendo una correlación de $0,621$ y un nivel de significancia del $0,000$, de este modo se comprueba que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- Al jefe del personal de Salud de la Micro Red Ocros, Ancash, se recomienda reforzar los incentivos laborales, para brindar un mejor ambiente a los colaboradores, lo que aumentara la percepción de la satisfacción laboral, ya que se vio en el estudio que tiene una relación significativa con la productividad.
- Al jefe de Recursos Humanos de la Micro Red Ocros, Ancash, se recomienda utilizar instrumentos que estén previamente validados y reconocidos que permitan identificar el nivel de percepción que poseen los trabajadores sobre las variables de estudio, siendo esto importante para la mejora continua.
- A los encargados del personal de Salud de la Micro Red Ocros, Ancash, brindar los recursos necesarios a los colaboradores para mantener el nivel de productividad que perciben ellos, orientando a desarrollar de manera eficaz las dimensiones de la variable de estudio.
- A los nuevos investigadores, realizar estudios con otras poblaciones similares para poder comparar los resultados, enriqueciendo así la labor de investigación.
- A los investigadores, que puedan darle la importancia debida al estudio de estas variables, de esta forma pueden usar muestras más amplias, para mejores resultados.

REFERENCIAS

- Alcivar, G. y Guapi, D. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10415/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-463.pdf>
- Alvarado, D. M. G. (2012). *Satisfaction with communication and organizational commitment: Communication and Organizational Commitment*. Spanish Academic Editorial.
- Arce, L., & Rojas, K. (2020). Job satisfaction and stress in presential workers and tele-workers of a state university of Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-42662020000200484&script=sci_arttext&tIng=en
- Bendezú-Pacífico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Bonilla, D., y Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo/Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. *Ciencia Unemi*, 9(18), 26-34. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>
- Cajo, M. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería Del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1), 27-38. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306>
- 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

- Castillo, N., Montes, L., & Mejía, D. (2021). Las Las celebraciones corporativas en Colombia: espacios de diversidad, inclusión y productividad. *Tecnura*, 25(68).
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/view/16712>
- Castro, N., y García, S. (2018). Principios éticos rectores de las investigaciones de tercer nivel o grado académico en Ciencias Médicas. *Educación Médica Superior*, 32(2), 1-12.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000200026
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: McGrawHill Educación. doi:ISBN: 978-607-15-0560-6
- Chica, M., & Rade, F. (2017). Incidencia del Liderazgo Situacional en el Índice de Satisfacción Laboral de los Empleados de la ESPAM. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 17-43.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/284>
- Condori, J. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Bouncer - San Borja, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima]. <https://hdl.handle.net/20500.13067/1035>
- Ganga, F., & Villacís, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista Perspectivas*, (42), 97-122.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000200005&script=sci_arttext
- Gómez-Chacón, R., Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A., & Muñoz-Llerena, A. (2018). La práctica de actividad física y su relación con la satisfacción laboral en una consultora informática. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 35-40.
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/343081>
- Gonzales, V., Arias, M., Rodríguez, P., & Escalante, J. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational

institutions. *Propósitos y representaciones*, 9(1), 79.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8096616>

Guillermo, Y. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Leonardo, G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la Empresa Novaplaza, Huaraz – 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz].
<https://hdl.handle.net/20500.12692/29055>

López, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica*. Fundamentos y metodología. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Lopez, R. y Pomasoncco, E. (2018). *Satisfacción Laboral y la Productividad en los Trabajadores Red Salud Huamanga 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/28683>

Lopez, S. y Villacís, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10410>

Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558x2017000400008&script=sci_arttext

Matute, C. (01 de junio de 2013). La productividad vs la felicidad. *Crónica.com.mx*

Mesías, J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo agroindustrial beta S.A. provincia Chincha, 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad

Autónoma Deica, Chincha, Perú]. <https://docplayer.es/83960522-Facultad-de-ingenieriaciencias-y-administracion-trabajo-de-investigacion.html>

Morillo, I. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el departamento de geografía e historia del instituto pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez. Chiclayo.

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.

https://www.academia.edu/36795193/The_Impact_of_Job_Stress_and_Job_Satisfaction_on_Workforce_Productivity_in_an_Iranian_Petrochemical_Industry

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext

Parra, D., Parra, P., & Cerezo, B. (2019). Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 232-236.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200232

Paredes, T. (2020). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/51447>

Pérez, C. (2020). Pérdida del poder adquisitivo versus disminución del tiempo de trabajo socialmente necesario. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 9(18), 94-109. <https://ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/212>

- Pérez-Fonseca, M., González de la Cruz, P., Castañón-Eugenio, I., & Belem y Morales-Herrera, K. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería*, 1(1), 23-29. [https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista de Tecnicas de la Enfermeria/vol1num1/Revista de T%C3%A9cnicas de la Enfermeria y Salud V1 N1 4.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf)
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000600167&script=sci_arttext
- Reátegui, C. (2016). *La gestión administrativa y productividad en el Poder Judicial: caso módulo penal de Moyobamba, 2016*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1245/reategui_sc.pdf?sequence=1
- Robbins, S., & Judge, T. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.
- Rodolfo, J. (2018). *¿Por Qué Maslow?: Como usar su Teoría para permanecer en el Poder para Siempre*. https://books.google.com.pe/books?id=cy3DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+las+necesidades+de+Maslow&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifkrbj_pTWAhVaRzABHUiHDEMq6AEwAnoECAIQAg#v=snippet&q=Maslow&f=false
- Rosales-Jaramillo, G., Rodal-Genovez, A., Chumbi-Toledo, V., & Buñay-Andrade, R. (2017). Análise de satisfação laboral e desempenho acadêmico profissional dos pós-graduados em psicologia, da Universidade de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 252-275. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582017000300252&script=sci_arttext&lng=pt
- Ruz, J. Collarte, D., Peña, C., & Urbina, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de*

- Salazar, J., Cosiun, G., & Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 6(1), 1-24. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Saldaña, C., Macías, A., Cárdenas, M., & Garza, J. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3), 95-105. <https://www.theibfr.com/download/riaf/riaf/riaf-v11n3-2018/RIAF-V11N3-2018.pdf#page=97>
- Salguero, K. (2017). Satisfacción laboral con relación al desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/16520>
- Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M., & Sánchez-Sellero, F. (2018). Relación entre sobrecualificación y satisfacción laboral durante la crisis española de 2008. *Contaduría y administración*, 63(2), 0-0. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200012
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83. <http://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>
- Tantaruna, M. (2021). *Satisfacción Laboral y Productividad en el Cuerpo Médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/73597>
- Torres-Flórez, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 4-9. <https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/181>
- Torres, R. (2017). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de*

- farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015.* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica, Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/859>
- Vargas, T., Balderas, V., Montiel, E., Córdova, L., y González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad.*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>
- Vásquez, M. (2018). *Motivación Intrínseca y Productividad Laboral.* Quetzaltenango.
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud (i) Ciencia*, 23(4), 1-10. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1667-89902019000100002
- 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]. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5994/Tesis%20Doctorado%20Nazareth%20Vel%C3%A1squez%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega, T., Balderas, V., Montiel, E., Córdova, L., & González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad.*, 9(13), 129-153. <http://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444>
- Yeren, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016.* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima] <https://hdl.handle.net/20500.13067/388>
- Yuctor, M., & Salazar-Duque, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-82.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-235X2019000100082&script=sci_arttext&tlng=n

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Vi. Satisfacción laboral	Se define como un recurso significativo que pocas organizaciones dan prioridad; la satisfacción laboral también se interpreta como un aspecto intrínseco en donde el trabajador muestra motivación e incrementa sus labores de manera óptima (Marín y Placencia, 2017).	Esta variable será medida a través de un instrumento que consta de 12 ítems y para un mejor estudio la variable se subclasifica en: condiciones físicas, beneficios laborales, Políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	1. Condiciones físicas 2. Beneficios laborales 3. Políticas administrativas 4. Relaciones sociales 5. Desempeño de tareas 6. Relación con la autoridad	1. Ambiente de trabajo 2. Herramientas 3. Remuneración 4. Beneficios Laborales 5. Medidas políticas 6. Desarrollo laboral 7. Comunicación 8. Respeto 9. Labores diarias 10. Desafíos laborales 11. Relación con los jefes 12. Comportamiento	1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 - 8 9 - 10 11 - 12	Escala ordinal - Siempre = 5 - Casi siempre = 4 - A veces = 3 - Casi nunca = 2 - Nunca = 1
Vi. Productividad	Es la elaboración de un trabajador en un tiempo determinado, puede ser identificado de manera física o en términos de valor (Castillo et al., 2021).	Esta variable será medida a través de un instrumento que consta de 12 ítems y para un mejor estudio la variable se subclasifica en: eficiencia, eficacia y efectividad.	1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Efectividad	1. Recursos 2. Control 3. Tiempo de trabajo 4. Desempeño 5. Metas 6. Objetivos 7. Resultados 8. Rendimiento 9. Participación 10. cumplimiento	13, 14, 15, 16 17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24	Escala: Ordinal -Siempre = 5 -Casi siempre = 4 -A veces = 3 - Casi nunca = 2 - Nunca = 1

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores			
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.	Existirá relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.	Variable 1: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Beneficios laborales	Remuneración Beneficios Laborales	3 - 4	Escala ordinal - Siempre = 5 - Casi siempre = 4 - A veces = 3 - Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Políticas administrativas	Medidas políticas Desarrollo laboral	5 - 6	
- ¿Cómo se establece la satisfacción laboral y la eficacia en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021?	- Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.	Existirá relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.	Relaciones sociales	Comunicación Respeto	7 - 8	
- ¿Cómo se establece la satisfacción laboral y la eficacia en el personal de salud	- Observar el nivel de productividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.	Existirá relación entre la satisfacción laboral y la eficacia en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.	Desempeño de tareas	Labores diarias Desafíos laborales	9 - 10	
	- Mostrar la relación entre la satisfacción y la eficiencia en el		Relación con la autoridad	Relación con los jefes Comportamiento	11 - 12	
			Variable 2: Productividad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos

<p>de la Microred Ocos Ancash, 2021?</p> <p>- ¿Cómo se establece la satisfacción laboral y la efectividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021?</p>	<p>personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.</p> <p>- Identificar la relación entre satisfacción y la eficacia en el personal de salud de la micro red Ocos Ancash, 2021.</p> <p>- Demostrar la relación entre satisfacción y la efectividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.</p>	<p>Existirá relación entre la satisfacción laboral y la efectividad en el personal de salud de la Microred Ocos Ancash, 2021.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Recursos Control Tiempo de trabajo</p>	<p>13, 14, 15, 16</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>- Siempre = 5</p> <p>- Casi siempre = 4</p> <p>- A veces = 3</p> <p>- Casi nunca = 2</p> <p>Nunca = 1</p>
	<p>Eficacia</p>		<p>Desempeño Metas Objetivos</p>	<p>17, 18, 19, 20</p>		
	<p>Efectividad</p>		<p>Resultados Rendimiento Participación cumplimiento</p>	<p>21, 22, 23, 24</p>		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa mostrada a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N ^o	DIMENSIONES/ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Condición física y/o materiales						
1	Hay un buen ambiente físico de trabajo para desarrollarme con normalidad					
2	El trabajo me brinda todas las herramientas necesarias para cumplir mi labor sin problemas					
Beneficios laborales y/o remunerativos						
3	La remuneración es buena según la labor que realiza en el trabajo					
4	Los beneficios económicos que brinda el trabajo contribuyen a su proyecto de vida					
Políticas administrativas						
5	Esta de acuerdo con las políticas administrativas en su trabajo					
6	Las medidas políticas administrativas apoyan a su desarrollo laboral					
Relaciones sociales						
7	Mantiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo					
8	Sus demás compañeros le guardan respeto con sus ideales de trabajo					
Desempeño de tareas						
9	Realiza con normalidad su desempeño laboral diario en el trabajo					
10	Afronta y maneja adecuadamente los desafíos que se le implementen					
Relación con la autoridad						
11	Mantiene una buena relación con sus superiores de trabajo					
12	Le cuenta expresas sus ideas y/o planteamientos a los encargados					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Ficha técnica 1:

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor (a): Pedro Acuña

Ámbito de la aplicación: Microred Ocros

Finalidad: Determinar la satisfacción laboral en el personal de salud de la micro red Ocros.

Escala de medición: Politémica

Administración: Individual Duración: 20 minutos

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Instrucciones: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa mostrada a continuación.

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Eficiencia						
13	Sabe y conoce utilizar bien su tiempo en el trabajo					
14	Manejo adecuadamente los recursos del trabajo					
15	Cumplo con las tareas solicitadas en el trabajo					
16	Tengo un buen control en el uso medido de los recursos de la empresa					
Eficacia						
17	Las tareas de mi puesto trabajo con importantes para el funcionamiento de la empresa					
18	Mis labores diarias ayudan a contribuir en las metas de la empresa					
19	Lograr cumplir con los objetivos periódicos de la empresa					
20	Soy capaz de concentrarme en mi trabajo bajo presión					
Efectividad						
21	Mis funciones laborales se reflejan en resultados favorables para la empresa					
22	Otorgo el mayor rendimiento posible en tu puesto de trabajo					
23	Participo en todas las reuniones que planifica la empresa					
24	Cumplo con las metas diarias que se me proponen					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Ficha técnica 2:

Nombre: Encuesta de productividad

Autor (a): Pedro Acuña

Ámbito de la aplicación: Microred Ocros

Finalidad: Determinar la productividad en el personal de salud de la micro red Ocros.

Escala de medición: Politómica

Administración: Individual Duración: 20 minutos.

Anexo 4: Validez y confiabilidad del instrumento

n°	Variable 1: Satisfacción laboral												Variable 2: Productividad												
	n°	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	5	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4
2	2	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5
3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	2	4	5	4
6	6	5	3	3	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	7	3	3	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	5	3	4
8	8	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
10	10	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
11	11	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5
12	12	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
13	13	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4
14	14	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5
15	15	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
16	16	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5
17	17	5	4	3	5	5	3	4	4	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
18	18	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4
19	19	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	4
20	20	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3
21	21	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
22	22	4	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
23	23	5	4	3	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
24	24	4	4	3	5	4	4	4	4	5	1	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5
25	25	5	4	5	4	5	3	3	5	2	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4
26	26	4	4	4	5	4	3	4	5	5	1	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
27	27	2	4	5	3	1	3	4	5	4	1	2	1	4	3	3	4	3	2	3	3	2	5	2	3
28	28	1	2	3	5	2	2	2	5	5	1	1	2	5	2	5	5	5	1	5	5	3	5	1	5
29	29	1	2	5	4	1	3	4	3	3	1	1	2	3	3	4	3	4	1	4	4	4	4	1	4
30	30	1	2	4	4	2	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	1	4
31	31	1	2	3	5	1	3	2	1	5	1	1	1	5	3	5	5	5	1	5	5	2	5	1	5
32	32	1	1	4	5	1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	5	3	5	1	5	5	4	5	1	5
33	33	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	2	5	3	5
34	34	4	2	3	4	4	1	3	4	2	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
35	35	2	5	4	4	1	4	2	4	4	2	2	2	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	2	4
36	36	2	2	5	4	2	5	4	2	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4
37	37	3	2	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3
38	38	3	3	5	5	3	5	3	2	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
39	39	2	3	2	3	2	6	4	2	2	4	2	1	5	6	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3
40	40	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3
41	41	2	2	2	3	2	4	4	5	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	5	3	2	3
42	42	2	4	4	3	2	4	4	6	1	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	1	3	2	3
43	43	1	3	4	5	1	5	4	4	4	3	1	1	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5
44	44	2	2	3	4	2	3	4	4	1	4	2	1	5	3	4	5	4	2	4	3	2	4	2	4
45	45	3	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5
46	46	4	4	4	3	4	1	3	4	1	5	4	4	4	5	1	3	5	3	4	3	3	4	4	3
47	47	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	48	2	4	4	5	2	5	5	4	1	3	2	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5
49	49	3	4	5	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
50	50	3	2	3	4	3	5	4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
51	51	4	3	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
52	52	2	4	5	5	2	1	4	4	3	2	2	2	3	1	5	3	5	2	5	5	4	5	2	5

Confiabilidad para el cuestionario de Satisfacción laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V			
55		ES1	4	3	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4	43										
56		ES2	2	4	5	5	2	1	4	4	3	2	2	2	36										
57		VARIANZA	1,775	1,052	0,802	0,543	1,775	1,303	0,628	1,232	1,859	1,554	1,775	1,847											
58		SUMATORIA DE VARIANZAS DE LOS ÍTEMS	16,146												VARIANZA TOTAL										
59		VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	66,540																						
60																									
61		Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach		Intervalo de valores		Nivel de Confiabilidad																			
62		$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$		0.90 - 1.00		Confiabilidad muy alta																			
63				0.80 - 0.89		Confiabilidad alta																			
64				0.70 - 0.79		Confiabilidad aceptable																			
65				0.60 - 0.69		Confiabilidad baja																			
66				0.50 - 0.59		Confiabilidad muy baja																			
67				<0.5		Confiabilidad nula																			
68																									
69																									
70		$\alpha = 0,83$ EL INSTRUMENTO PRESENTA CONFIABILIDAD ACEPTABLE																							
71		α	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario		0,83																				
72		K	Número de ítems del instrumento		12																				
73		$\sum_{i=1}^k S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.		16,15																				
74		S_r^2	Varianza total del instrumento.		66,54																				
75																									
76																									

Confiabilidad para el Cuestionario para productividad

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	E49	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	34	
	E50	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	45	
	E51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52	
	E52	3	1	5	3	5	2	5	5	4	5	2	5	45	
	VARIANZA	0,648	1,303	0,543	0,648	0,543	1,775	0,543	0,521	1,582	0,543	1,775	0,543	VARIANZA TOTAL	
	SUMATORIA DE VARIANZAS DE LOS ÍTEMS	10,967													
	VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	37,578													

Estadístico de Confiabilidad
Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

$\alpha = 0,77$ EL INSTRUMENTO PRESENTA CONFIABILIDAD ALTA

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0,77
K	Número de ítems del instrumento	12
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	10,97
S_T^2	Varianza total del instrumento.	37,58

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTIENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES 1: Eficiencia								
1	Sabe y conoce utilizar bien si tiempo en el trabajo	X		X		X		
2	Maneja adecuadamente los recursos que le brinca su trabajo	X		X		X		
3	Cuando desarrolla un trabajo en equipo, cumple con las tareas solicitadas	X		X		X		
4	Se contra siempre en el uso medido de los recursos de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia								
5	Las obligaciones y tareas de mi puesto son importantes para el correcto funcionamiento de la organización	X		X		X		
6	Mis labores diarias ayudan a contribuir en las metas de la organización	X		X		X		
7	Lograr cumplir con los objetivos periódicos que se le han encargado	X		X		X		
8	Se concentra siempre en los fines de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Efectividad								
9	Las funciones laborales que realizo brindan resultados favorables para la organización	X		X		X		
10	Otorgo el mayor rendimiento posible en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	Participo en todas las reuniones que planifica la organización	X		X		X		
12	Cumple con las metas diarias que se le proponen	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: PEREYRA CARROITERO Victoria Lucy DNI: 32951406

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

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 Calidad: Se entiende si dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lucy
 C.U. Esp. Lucy Pereyra C
 C.O.P. 23127
 R.N.E. 712

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES 1 Eficiencia								
1	Sabe y conoce utilizar bien su tiempo en el trabajo	x		x		x		
2	Maneja adecuadamente los recursos que le brinda su trabajo	x		x		x		
3	Cuando desamada un trabajo en equipo, cumple con las tareas solicitadas	x		x		x		
4	Se contra siempre en el uso medido de los recursos ce a empresa	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Eficacia								
5	Las obligaciones y tareas de mi puesto son importarte para el correcto funcionamiento de la organización	x		x		x		
6	Mis labores diarias ayudan a contribuir en las metas de la organización	x		x		x		
7	Lograr cumplir con los objetivos periódicos que se le han encargado	x		x		x		
8	Se concentra siempre en los fines de la empresa	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Efectividad								
9	Las funciones laborales que realizo brindan resultados favorables para la organización	x		x		x		
10	Otorgo el mayor rendimiento posible en tu puesto de trabajo	x		x		x		
11	Participo en todas las reuniones que planifica la organización	x		y		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: *Mendez Valerio Estefa Victoria*

DNI: 32961160

Especialidad del validador: *Maestro en gestión de los servicios de la salud.*

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 Calidad: Se entiende sil dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Mendez E.
 MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
 CIP 21065

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIONES 1: Condición física y/o materiales							
1	Hay un buen ambiente físico de trabajo para desarrollarme con normalidad	X		X		X		
2	El trabajo me brinda todas las herramientas necesarias para cumplir mi labor sin problemas	X		X		X		
	DIMENSION 2: Beneficios laborales y/o remunerativos							
3	La remuneración es buena según la labor que realiza en el trabajo	X		X		X		
4	Los beneficios económicos que brinda el trabajo contribuyen a su proyecto de vida	X		X		X		
	DIMENSION 3: Políticas administrativas							
5	Esta de acuerdo con las políticas administrativas en su trabajo	X		X		X		
6	Las medidas políticas administrativas apoyan a su desarrollo laboral	X		X		X		
	DIMENSION 4: Relaciones sociales							
7	Mantiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Sus demás compañeros le guardan respeto con sus ideales de trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 5: Desempeño de tareas							
9	Realiza con normalidad su desempeño laboral diario en el trabajo	X		X		X		
10	Afronta y maneja adecuadamente los desafíos que se le implementen	X		X		X		
	DIMENSION 6: Relación con la autoridad							
11	Mantiene una buena relación con sus superiores de trabajo	X		X		X		
12	Le cuenta expresas sus ideas y/o planteamientos a los encargados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: *Deisy Rodríguez Devís Nohemy* DNI: 32903470

Especialidad del validador: *Doctorado*



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 Calidad: Se entiende si dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Anexo 5. Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



Ministerio de Salud del Perú
GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SUR
MICRO RED OCROS



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CARTA N° 001 - /MRO/C.S OCROS.

A : Pedro Saul Acuña Zuñiga
Cirujano Dentista
DE : Lic. Doris López Rodríguez
Jefatura de la Micro Red Ocos
ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE
INVESTIGACION
FECHA : 11 de diciembre 2021

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez en respuesta a su solicitud AUTORIZAR el desarrollo del proyecto de investigación titulado “Satisfacción laboral y productividad en el personal de salud de la micro red Ocos Ancash, 2022”; a su vez recalcar que la información recababa para dicho estudio es eminente, con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines pertinentes.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con o a finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


REDA SALUD HUAYLAS SUR
MICRO RED OCROS
Lic. Doris López Rodríguez
Jefatura
011 1921
HUAYLAS SUR