

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SAN
IGNACIO, 2022.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

LUCILA ZURITA GARCÍA

Asesora:

Dra. MARIA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
creada con Resolución de Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
Resolución Rectoral N° 22056-90 UNC



El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca expide, la siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD:

A la Bach. en Contabilidad LUCILA ZURITA GARCIA, quien ha sustentado la tesis de Maestría titulada: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SAN IGNACIO. 2022"; de manera presencial, acto que se realizó con fecha 2 de octubre de 2023.

Que, la Dra. María Esther León Morales en su calidad de Asesora de la sustentante, ha adjuntado el Informe antiplagio de la tesis con el 16% de similitud, obtenido a través del servicio de análisis documental de Turnitin, en el cual se puede verificar la originalidad de la tesis antes mencionada.

Es todo cuanto se cumple con establecer para los fines pertinentes.

Cajamarca, 15 de enero de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE C.E.C.A.


Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
DIRECTOR

COPYRIGHT © 2023 by
LUCILA ZURITA GARCÍA
Todos los derechos reservados



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 am horas del día 2 de octubre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO** y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SAN IGNACIO. 2022**"; presentada por la **Bach. en CONTABILIDAD LUCILA ZURITA GARCÍA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de 17 (DIECISIETE) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en CONTABILIDAD LUCILA ZURITA GARCÍA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:21 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesor

.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mis padres e hijas por darme siempre apoyo moral, fuerzas y ánimos para realizar cada uno de mis objetivos.

A la persona que me acompaña en el recorrido de mi vida por su comprensión y su amor incondicional que me brinda día a día.

Lucila Zurita García

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida, las fuerzas necesarias para poder trabajar y así poder lograr culminar este estudio posgrado.

A los docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca, que me brindaron sus conocimientos y permitieron que concluya este trabajo.

A los colaboradores de la UES, por su paciencia y tiempo para ayudarme a culminar la investigación.

"Es bueno amar muchas cosas, porque ahí radica la fuerza, y el que ama mucho realiza mucho y puede lograr mucho, y lo que se hace con amor está bien hecho" (Vincent Van Gogh)

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	3
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación científica	4
1.2.2. Justificación práctica	4
1.2.3. Justificación institucional y personal	4
1.3. Delimitación de la investigación	4
1.4. Limitaciones	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Marco conceptual	13
2.3.1. Satisfacción laboral	13
2.4. Definición de términos básicos	22

CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
3.1. Hipótesis.....	23
3.2. Variables	23
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	24
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	26
4.1. Ubicación geográfica	26
4.2. Diseño de la investigación.....	27
4.3. Métodos de investigación.....	27
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	28
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	29
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	31
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....	31
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	32
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
5.1. Presentación de resultados	34
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	43
5.3. Contrastación de hipótesis.....	48
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
APÉNDICES	61
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	24
Tabla 2. Operacionalización de la variable productividad	25
Tabla 3. Datos de los validadores	29
Tabla 4. Resumen del proceso de casos	30
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de la satisfacción laboral	30
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de la productividad	30
Tabla 7. Matriz de consistencia metodológica	32
Tabla 8. Dimensión Reto del trabajo	34
Tabla 9. Dimensión Remuneraciones justas.....	35
Tabla 10. Dimensión Condiciones de trabajo.....	36
Tabla 11. Dimensión Relación trabajo – empleado	37
Tabla 12. Dimensión Eficiencia	38
Tabla 13. Dimensión Eficacia	39
Tabla 14. Dimensión Efectividad	40
Tabla 15. Variable Satisfacción laboral	41
Tabla 16. Variable Productividad	42
Tabla 17. Correlación entre satisfacción laboral y eficiencia	48
Tabla 18. Correlación entre satisfacción laboral y eficacia	49
Tabla 19. Correlación entre satisfacción laboral y efectividad	50
Tabla 20. Correlación entre satisfacción laboral y productividad	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación de la provincia de San Ignacio.....	26
Figura 2. Dimensión Reto del trabajo	34
Figura 3. Dimensión Remuneraciones justas	35
Figura 4. Dimensión Condiciones de trabajo	36
Figura 5. Dimensión Relación trabajo – empleado.....	37
Figura 6. Dimensión Eficiencia	38
Figura 7. Dimensión Eficacia	39
Figura 8. Dimensión Efectividad	40
Figura 9. Variable Satisfacción laboral.....	41
Figura 10. Variable Productividad.....	42

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo; determinar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., metodológicamente el trabajo es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, y por su alcance descriptivo correlacional, la muestra estuvo integrada por 90 colaboradores, para acceder a la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se identificó que el nivel de la satisfacción laboral es regular según el 57,58% de los participantes, de similar modo, la productividad es de grado regular de acuerdo al 47,78% de los encuestados, concluyéndose que: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se obtuvo un valor de correlación de 0,828 y valor P de $0,000 < 0,05$.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, unidad ejecutora de salud.

ABSTRACT

The purpose of the study was; determine how job satisfaction is related to the productivity of the employees of the San Ignacio Health Executive Unit, 2022. Methodologically, the work has a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, and due to its correlational descriptive scope, the sample was made up of 90 collaborators, to access the information the survey tool was applied and the questionnaire as an instrument, it was identified that the level of job satisfaction is regular according to 57.58% of the participants, similarly, productivity It is of a regular degree according to 47.78% of the respondents, concluding that: Job satisfaction is directly and significantly related to the productivity of the collaborators of the San Ignacio Health Executive Unit, 2022., since a value was obtained correlation of 0.828 and P value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Job satisfaction, productivity, health executive unit.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Actualmente, las instituciones públicas están inmersas a distintos cambios organizacionales, siendo su principal recurso el humano, por lo que su comportamiento influye mucho en la calidad de trabajo que desarrollan. Entonces, la satisfacción en un trabajador es un factor relevante porque tiende a relacionarse con los resultados positivos y grandes índices de productividad, que conlleva al éxito organizacional.

En el panorama internacional, en España el 25% de los trabajadores se sienten insatisfechos con su cargo laboral, debido a que gran parte busca tener ofertas laborales con posibilidades de aprendizaje y crecimiento profesional, pero ante todo tener facilidades de flexibilidad horaria y teletrabajo, entonces, no contar con ciertas condiciones desmotiva su grado de rendimiento en el trabajo (Diario El Economista, 2020). Por otro lado, Fierro (2021), menciona que el personal de una organización pública, siente grandes índices de satisfacción cuando su participación en las decisiones es considerada, cuando se cumplen las disposiciones y se respetan las leyes laborales, cuando perciben un trato igualitario y justo y además gozan de autonomía para decidir.

En el sector salud, la productividad está relacionada con el ambiente y las condiciones de trabajo, pues la insatisfacción que se genere por un mal clima produce daños en la salud física y psicológica, lo cual incide en un bajo rendimiento y productividad que a la vez se traduce en una mala calidad de servicio de salud (Montoya, 2021).

A nivel nacional, en Perú solo un 24% de las personas se siente cómodo y satisfecho con su trabajo, debido a diversos factores como falta de flexibilidad en los horarios, trabajo a presión que pocas veces es bien remunerado, pocas oportunidades de hacer línea de carrera y la falta de libertad para tomar decisiones. Por lo tanto, diversas organizaciones tienen el reto de buscar la satisfacción en el personal, ya que un colaborador feliz es hasta un 80% más productivo, creativo e innovador (Diario La República, 2020). Por otro lado, Guerra et al. (2021), señala que la satisfacción laboral en las entidades del sector salud representa un elemento primordial en la productividad del talento humano y en la calidad de servicio que brinda al usuario, influenciando por la gestión administrativa que se percibe de los altos niveles jerárquicos y los compañeros de trabajo.

En las instituciones de salud es clave medir la forma en que el personal genera valor a la organización, la productividad es un indicador de eficiencia y competitividad que ayuda a determinar la efectividad laboral del personal y la eficacia en la calidad de su trabajo, además, ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios mediante una buena prestación de servicios (Revista Economía, 2022).

Entonces, un buen grado de involucramiento y productividad, permite que la prestación de servicios públicos en salud sea de explícita calidad, como todo derecho que tiene el ciudadano a un acceso de calidad en atención de la salud, sin importar las condiciones económicas, sociales o género que se tenga.

1.1.2. Descripción del problema

La Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, es un órgano descentralizado y autónomo, que cuenta con 90 colaboradores y está orientada a promover y mejorar el estado de salud de la familia y la comunidad San Ignaciana que abarca sus 7 distritos en general.

Las particularidades que se pueden percibir dentro de la institución es que el personal se muestra desmotivado por distintas razones, ya que los colaboradores constantemente están expuestos a trabajar bajo presión psicológica, cumplir ciertas exigencias y reglamentos propios de la entidad, como: horarios, tareas planificadas, entorno laboral, mal trato de los jefes, pagos a destiempo, falta de reconocimientos laborales y económicos, falta de capacitaciones, discriminación del personal de salud hacia el personal administrativo, entre otros aspectos, conllevando en varias ocasiones diferencias entre los mismos. Estas como otras situaciones se han visto inmersas dentro de la institución provocando insatisfacción en el trabajador conllevándolo a presentar un mal rendimiento y productividad baja, afectando a la ciudadanía a no tener un adecuado acceso a los servicios de salud.

Considerándose la problemática expuesta, se tiene como fin estudiar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

1.1.3. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?

Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?
2. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?
3. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

El estudio contribuyó con un nuevo conocimiento teórico sobre el que ya existe, el cual se sustenta en el análisis de las dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral y productividad, los mismos que servirán para el desarrollo de futuras investigaciones.

1.2.2. Justificación práctica

El trabajo se llevó a cabo con la intención de analizar la satisfacción laboral y la productividad, determinándose el grado de asociación entre ambos fenómenos y sus dimensiones, y en base a los resultados logrados se establecieron recomendaciones que ayuden a mejorar tanto la satisfacción en el trabajo como la productividad.

1.2.3. Justificación institucional y personal

El estudio mediante los resultados obtenidos permitirá a la institución tener un diagnóstico sobre la satisfacción en el trabajo y la productividad y en relación a ello, puedan establecer una serie de medidas correctivas que permita fortalecer ambas variables y se dé una mejor prestación de servicios a la comunidad.

El desarrollo del estudio permitió obtener el grado académico de Magister en Administración y Gerencia Pública fortaleciendo los conocimientos y destrezas.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en la entidad pública Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, la cual se sitúa en el distrito y provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca.

Delimitación temporal

El estudio se llevó a cabo durante el año 2022.

Delimitación conceptual

Las variables de investigación se delimitan desde la percepción de la muestra estudiada más no a través de índices cuantitativos.

1.4. Limitaciones

La ejecución del estudio no presentó ningún tipo de limitaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.
2. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.
3. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En el marco internacional, Cando (2021), en su trabajo “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano del Gobierno Autónomo Cantón Machala”, tuvo como finalidad; demostrar de qué manera influye la satisfacción laboral en la productividad del personal del municipio de Cantón Ecuador, el estudio tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de método correlacional, la muestra fue de 50 colaboradores, empleándose dos cuestionarios para recoger información, se determinó que el nivel de satisfacción laboral es moderada de acuerdo al 58% de los encuestados, mientras que el nivel de la productividad es alta según el 44% de la muestra, concluyendo: La satisfacción laboral influye de manera significativa en la productividad del personal del municipio de Cantón Ecuador, al tenerse un valor P de 0,000.

Valdiviezo (2020), en su investigación “Satisfacción laboral y desempeño en la Unidad Educativa Agustín Castro Espinoza Guayaquil -2020”, definió como objetivo; hallar el grado de asociación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una dirección educativa de Guayaquil Ecuador, el marco metodológico corresponde un estudio cuantitativo de diseño no experimental de tipo correlacional, la subpoblación fue de 25 trabajadores, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, identificándose que el nivel de la satisfacción laboral es medio (53%), de similar manera, el nivel de desempeño es regular (45%), concluyendo: Existe una asociación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una dirección educativa de Guayaquil Ecuador, al tenerse un Rho Spearman de 0,793 y valor P de 0,000.

Diago (2019), en su estudio “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019”, estableció como objetivo; encontrar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del gobierno nacional de telecomunicaciones de Guayaquil Ecuador, metodológicamente el trabajo fue cuantitativo con un diseño no experimental de alcance correlacional, la muestra lo integraron 30 trabajadores, utilizándose la encuesta y la aplicación del cuestionario, comprobándose que el nivel de la satisfacción laboral es bajo según el 43% de los encuestados, mientras que el estado de la productividad es medio de acuerdo al 37% de los participantes, concluyendo: La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores del gobierno nacional de telecomunicaciones de Guayaquil Ecuador, se asocian de manera significativa al tenerse un Rho Spearman de ,853 y valor P de 0,000.

En el panorama nacional, Piñas (2022), en su trabajo de investigación “Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022”, tuvo como finalidad; corroborar cómo influye la satisfacción laboral en la productividad del personal de una institución pública de la ciudad de Ancash, el trabajo es no experimental de corte transversal y por su finalidad es correlacional, la subpoblación fue de 57 trabajadores, siendo el instrumento el cuestionario, demostrándose que la satisfacción laboral influye positivamente en la dimensión eficiencia al ser el valor P de $0,003 < 0,05$., concluyendo: La satisfacción laboral influye positivamente en la productividad del personal de una institución pública de la ciudad de Ancash, al ser el valor P de $0,000 < 0,05$.

Acuña (2021), en su estudio “Satisfacción laboral y productividad en el personal de salud de la microred Ocros - Ancash, 2021”, estableció como objetivo; identificar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la Red de Salud

de Ancash, el marco metodológico corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y por su nivel correlacional, la muestra la conformaron 52 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, demostrándose que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la eficiencia del personal de la Red de Salud de Ancash al tenerse un Rho Pearson de 0,315 y valor P de 0,000., concluyendo: La satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de la Red de Salud de Ancash al tenerse un Rho Pearson de 0,315 y valor P de 0,000.

Tantaruna (2021), en su trabajo “Satisfacción laboral y productividad en el Cuerpo Médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021”, tuvo como objetivo; Correlacionar la productividad con la satisfacción en el trabajo del personal de un hospital en la ciudad de Lima, llevando a cabo, una investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de tipo correlacional, la subpoblación lo integraron 100 trabajadores, se utilizó dos cuestionarios para recaudar los datos, corroborándose que la eficiencia se relaciona positivamente con la satisfacción del personal ya que se obtuvo un Rho Spearman de 0,187 y valor P de 0,000., concluyendo: La productividad se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del personal de un hospital en la ciudad de Lima, ya que se obtuvo un Rho Spearman de 0,224 y valor P de 0,000.

Ascue (2021), en su investigación “Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Fabitex de la ciudad del Cusco – 2021”, definió como objetivo; Estudiar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de la entidad Fatibex de un distrito de Cusco, para ello, el trabajo fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y por su alcance correlacional, la muestra fue conformada por 35 trabajadores, utilizándose dos cuestionarios para medir la información, identificándose que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la eficiencia al tenerse un Rho

Pearson de 0,209 y valor P de 0,002., concluyendo: La satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de la entidad Fatibex de un distrito de Cusco, al tenerse un Rho Pearson de 0,301 y valor P de 0,000.

Por último, Guerrero (2020), en su trabajo “Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020”, tuvo como finalidad; Corroborar el vínculo entre la satisfacción laboral y la productividad del personal de una entidad de salud pública en Lima, desarrollándose un trabajo de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, la subpoblación lo integraron 60 trabajadores, empleándose la encuesta y el cuestionario como herramientas de recolección de datos, comprobándose que la satisfacción laboral se vincula significativamente con la eficiencia laboral de una entidad de salud pública en Lima, ya que se tuvo un valor estadístico de 0,727 y valor P de 0,000., concluyendo: La satisfacción laboral se vincula significativamente con la productividad de una entidad de salud pública en Lima, ya que se tuvo un valor estadístico de 0,737 y valor P de 0,000.

A nivel regional, Quiroz (2021), en su trabajo “La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Nanchoc, San Miguel, Cajamarca, 2021”, tuvo como finalidad; Establecer la asociación entre la satisfacción laboral y productividad del talento humano del municipio de San Miguel – Cajamarca, el trabajo tiene un diseño no experimental y por su finalidad es correlacional, la subpoblación es de 30 trabajadores, siendo el instrumento de recolección el cuestionario, determinándose que la satisfacción laboral tiene un grado bajo (40%), mientras que, el 43% considera que tiene un nivel regular, concluyendo: La satisfacción laboral y productividad del talento humano del municipio de San Miguel – Cajamarca, tienen una asociación significativa según Rho Spearman de 0,855 y valor P de 0,000.

Huamán (2022), en su investigación “La satisfacción laboral y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Chota”, estableció como finalidad; estudiar la satisfacción laboral y su influencia en la productividad del personal de la Ugel Chota, metodológicamente el trabajo es cuantitativo, el diseño es no experimental de alcance correlacional, la muestra fue de 90 trabajadores, la herramienta de recolección fue la encuesta, identificándose que el nivel de la satisfacción laboral es adecuado según el 48% de los encuestados, mientras que el nivel de la productividad es medio de acuerdo al 45% del personal, concluyendo: La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad del personal de la Ugel Chota al tenerse un valor P de $0,000 < 0,05$.

Finalmente, Santisteban (2022), en su trabajo “Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021”, tuvo como finalidad; establecer cómo influye la satisfacción laboral en la productividad del talento humano del municipio de Cajamarca, metodológicamente desarrolló un trabajo cuantitativo de diseño no experimental de alcance correlacional, la subpoblación fue integrada por 40 trabajadores, la herramienta de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, determinando que la satisfacción laboral tiene una influencia significativa en la dimensión eficiencia al tenerse un valor P de 0,000 inferior a 0,05., concluyendo: Que la satisfacción laboral tiene una influencia significativa en la productividad del talento humano del municipio de Cajamarca, al tenerse una valor P de 0,000 inferior a 0,05.

2.2. Bases teóricas

Respecto a la satisfacción laboral y productividad se considera las siguientes teorías:

Teoría de los dos factores de Herzberg (1959), la teoría explica que en el ámbito laboral se desarrollaban dos tipos de factores, uno extrínseco y el otro intrínseco, los cuales influían en la motivación y satisfacción del trabajador. El aspecto extrínseco o de higiene están asociados a las condiciones laborales y son establecidas por la organización, siendo estas: seguridad en el trabajo, cultura institucional, lineamientos administrativos, remuneraciones y beneficios, relaciones interpersonales, entre otros. Mientras que el factor intrínseco o motivacional, son aquellas que depende del mismo colaborador y están asociados a las metas profesionales y personales, siendo estas: reto en el trabajo, responsabilidades laborales, autonomía para desarrollar su trabajo, autorrealización y reconocimiento.

Teoría de las necesidades de McClelland (1981), sostiene que cada colaborador es distinto, pues su motivación varía en relación a sus expectativas y objetivos, y de acuerdo a ello se sabría qué necesidad atender, clasificando las necesidades en tres tipos importantes, la necesidad del logro; el individuo siempre tiene ambición de superarse y establece metas complejas que le conlleva asumir nuevos retos sin importar el tiempo o esfuerzo que le tome para lograrlos, mientras mayor sea el desafío más satisfecho se sentirá al alcanzarlo. Necesidad de afiliación; el individuo tiene la necesidad de agruparse y trabajar conjuntamente con sus compañeros, de compartir sus conocimientos y lograr objetivos de manera cooperativa, siente gran complacencia de obtener resultados de manera grupal. Necesidad de poder; existen individuos que les motiva el poder y el estatus, son dominantes y quieren controlar todo lo que les rodea, se consideran

competitivos y constantemente se desafían asumir nuevos roles, siempre quieren destacar ante los demás.

Teoría X y Y de McGregor, (1960), indica que en la gestión del talento humano y las organizaciones se da dos tipos de comportamiento por parte del trabajador, el factor X y Y., la doctrina X, señalaba que el hombre es un ser ocioso que le gusta eludir responsabilidades y le gusta constantemente estar bajo supervisión para tener un buen rendimiento. Asimismo, fue un modelo de gestión que caracterizaba al individuo como un ser holgazán incapaz de producir por sí mismo, y se distinguía por no tener interés en realizar las funciones que le correspondían, se estimulaba a través del castigo o amenaza para realizar su trabajo, la prioridad eran sus objetivos personales mas no los de la organización, huyen a los retos y no toman decisiones, se conforman con el puesto que tienen. Mientras que, la teoría Y, fundamenta que la persona por naturaleza propia le gusta trabajar y se motiva día a día a ser mejor, afrontando nuevos desafíos que le ayude a sentir autorrealizado. Entonces, el individuo considera que el desgaste físico o mental es natural y que puede solucionarse con un descanso, le gusta asumir retos con liderazgo teniendo como referencia el premio a su buen desenvolvimiento, se siente involucrado con las metas organizaciones y da lo mejor de sí para poder cumplir con lo planificado, se siente libres y creativos para aportar ideas que ayuden al éxito organizacional, trabajan de manera cómoda bajo presión y fortalecen sus habilidades y conocimientos.

2.3.Marco conceptual

2.3.1. Satisfacción laboral

Respecto a la satisfacción laboral, se tiene las siguientes definiciones: Prado (2019), indica que es un total de apreciaciones y emociones que un individuo experimenta en su entorno laboral y que índice en su comportamiento profesional de manera significativa. Por su lado, Santos (2020), señala que es un estado de placer que concibe el trabajador en su área laboral, que le impulsa a desempeñarse óptimamente en beneficio propio y la entidad. Ponce (2020), mencionan que es la capacidad actitudinal que el individuo muestra hacia su trabajo, basándose en creencias y comportamientos que surgen en el ámbito laboral. Para Rivera et al. (2020), es una respuesta positiva por parte del trabajador y que depende de la percepción de distintos factores como las condiciones de trabajo, el ambiente laboral y las oportunidades de crecimiento profesional. Según Gonzales (2022), es un sentimiento de felicidad que muestra el colaborador en aprobación al desempeño de sus funciones que cumple y el ambiente de trabajo que se desenvuelve. De acuerdo a Farias et al. (2021), es un estado de bienestar y entusiasmo que goza una persona en relación a sus labores, lo que influye en su compromiso laboral y le impulsa a proyectarse a largo tiempo en una organización. Salazar (2019), sostiene que es un impacto psicológico positivo que aumenta el nivel de motivación, involucramiento en el trabajo y el rendimiento, que a la vez ayuda el logro de los objetivos organizacionales. Por último, Tanguila (2019), refiere que es un fenómeno laboral que involucra sentirse realizado con el cumplimiento de las tareas, gozar de un ambiente sano y tener la oportunidad de crecer profesionalmente.

En la misma línea, Amasifuén et al. (2022), indican que la satisfacción laboral es de gran importancia en el sector público, por distintas razones: Retiene el talento; un índice alto de complacencia por parte del trabajador hacia su labor contribuye a retener a

al talento humano talentoso y capacitado en administración pública, ya que al sentirse pleno y satisfecho hay más posibilidades que decida mantenerse en su cargo laboral contribuyendo continuamente al servicio público. Productividad y eficacia; estar satisfecho en el trabajo influye en una buena producción laboral y eficacia en los resultados, el personal se mantiene comprometido y dispuesto a esmerarse en cumplir las metas institucionales, contribuyendo a que la entidad brinde un servicio de calidad a la comunidad. Mejora el clima laboral; la existencia de una buena satisfacción en el trabajo impacta significativamente en el ambiente laboral y en las relaciones interpersonales, fomentándose el trabajo en equipo, la comunicación y el compañerismo, contribuyendo al sentido de pertenencia hacia la entidad pública. Imagen y reputación; el estado de ánimo positivo en el personal impulsa a que estos hablen positivamente sobre la entidad pública aumentando los niveles de confianza de la ciudadanía.

Tanguila (2019), refiere que existen tipos de satisfacción en el trabajo, siendo estas: Satisfacción laboral extrínseca; aquel fenómeno que se asocia a fuentes externas del colaborador, es decir, con el contexto laboral, tales como: las relaciones interpersonales con los superiores, honorarios, horas laborales, seguridad y salud laboral, entre otros. Ponce (2020), sostiene que es aquella derivada de los agentes externo al trabajo, ya sean beneficios económicos, seguridad laboral y estatus. Es decir, son factores externos que impulsan al individuo a desempeñarse satisfactoriamente siendo estos: un acenso, retribuciones económicas o seguridad en el trabajo. Satisfacción laboral intrínseca; aquel fenómeno que se asocia a fuentes internas que se asocian a la tarea misma del colaborador, tales como: autonomía, posibilidades de crecimiento, entre otros. Parecidamente, Rivera et al. (2020), señalan que, es aquella derivada del mismo trabajo y las funciones realizadas, se asocia al sentido de logros, autonomía y el sentimiento de hacer una labor significativa. Por último, Salazar (2019), sostiene que es aquella que está

vinculada con el estado de autonomía y control que tiene un individuo con su propio trabajo, la posibilidad de poner en práctica sus destrezas y conocimientos, teniendo la sensación de ayudar significativamente a los objetivos organizacionales.

Asimismo, Tanguila (2019), indica que la satisfacción laboral se origina por diversas causas, ya que existen agentes que afectan de forma negativa al colaborador produciendo insatisfacción y ganas de buscar otro centro laboral, siendo estas causas las siguientes: Salario bajo; el individuo muestra conformidad y motivación con su trabajo cuando este recibe un salario justo por las funciones que desempeña profesionalmente. Mala relación entre el equipo de trabajo; la existencia de malas relaciones interpersonales por celos o envidia laboral ocasionan distanciamiento entre los compañeros de trabajo sintiéndose un clima hostil. Actitudes prepotentes y desconsideradas; los jefes suelen mostrar actitudes excesivas hacia los colaboradores siendo a veces injustificadas lo que causa temor y miedo de querer mantener una comunicación con los altos mandos de la entidad. Pocas posibilidades de ascender; existen trabajadores que son muy aplicados y siempre quieren más, entonces, con el pasar del tiempo ven que dan para un mejor cargo y al no tener la posibilidad de ascender se genera una insatisfacción por no crecer profesionalmente, creándose un desequilibrio entre lo que quiere y no puede. Inseguridad hacia el trabajo; la poca confianza que tenga el trabajador hacia su desempeño genera miedo asumir el reto laboral, sintiéndose incapaz de desarrollarse adecuadamente cayendo en cuadro de insatisfacción. Incapacidad para adaptarse a un ambiente laboral; gran parte de las personas optan por cambiar de trabajo porque se cansan o se aburren con las funciones que realizan generando gran índice de rotación laboral. Malas condiciones de trabajo; mayormente el trabajador tiene insatisfacción cuando parte de sus herramientas de trabajo son precarias y no dispone de tecnología adecuada para cumplir cabalmente sus funciones.

Por otro lado, Mejía (2020), menciona que la insatisfacción trae una serie de consecuencias en el colaborador, tal como afectar su nivel de rendimiento no lográndose cumplir satisfactoriamente las metas programadas. Por ello, hoy en día las organizaciones tienen como prioridad que los trabajadores se desempeñen en un ambiente físico donde no haya ruido y cuenten con las herramientas necesarias. Otro factor, es la desmotivación que tiene el individuo, su trabajo se convierte rutinario y van al trabajo por obligación que, por interés propio, generando un cuadro de ansiedad o estrés que conlleva afectar la salud mental de la persona.

Respecto a las dimensiones que ayudan a medir a la satisfacción laboral, se tiene en cuenta las que utiliza en su investigación Santiesteban (2022), que son:

Reto del trabajo. Es la capacidad del colaborador para hacer frente a sus responsabilidades que le demanda su puesto laboral, desenvolviéndose exitosamente. Según Tanguila (2019), es la dificultad de las actividades y responsabilidades en el trabajo que afronta un trabajador, relacionándose con la habilidad de superar obstáculos y problemas significativos. Chunga (2020), sostiene que es la habilidad de resolver actividades complejas poniendo en marcha la persona sus capacidades y destrezas, a la vez, se promueve el desarrollo profesional, estimulándose el aprendizaje y la superación de límites. Por lo que se define como la capacidad de una tarea laboral para generar desafíos estimulantes al talento humano, provocando su máximo esfuerzo y concentración para resolver situaciones complejas.

Remuneraciones justas. Es una retribución que se le da un individuo por cumplir cabalmente sus funciones, por ello, debe tener acceso a ascensos justos que lo motiven a seguir desempeñándose. Según Tanguila (2019), se refiere a una compensación equitativa y apropiada por la labor realizada de una persona, generando un grado de satisfacción por su desempeño. Chunga (2020), sostiene que es un factor que implica que los

colaboradores sean premiados de forma adecuada, evitándose la discriminación y asegurar que no existan diferencias injustificadas en los pagos de los trabajadores. Entonces, se define como la capacidad de compensar justamente y proporcionalmente a los trabajadores por su contribución al trabajo, teniendo en cuenta agentes como la igualdad salarial, la competencia en el mercado y el reconocimiento al buen trabajo.

Condiciones de trabajo. Son elementos que existen en el ambiente de trabajo y que inciden en la satisfacción del colaborador permitiendo expresar sus ideas con absoluta libertad. Según Tanguila (2019), se refiere a un conjunto de aspectos del contexto laboral en la que día a día desempeñan su trabajo el personal, estos agentes pueden ser: seguridad, salud y ambiente físico. Parecidamente, Chunga (2020), sostiene que son un total de aspectos psicológicos, sociales y físicos, que buscan garantizar el bienestar del talento humano en su zona laboral. Entonces, se puede decir que son requisitos que debe cumplir una entidad para promover la salud, seguridad y complacencia de sus colaboradores, contribuyendo a la productividad, retención del talento y la creación de un ambiente sano.

Relación trabajo – empleado. Es el vínculo existente entre el entorno laboral y el colaborador, donde fluye las capacidades y personalidad del individuo para dar respuesta a sus labores. Según Tanguila (2019), es la conexión entre un individuo y su trabajo, generándose una dinámica entre las obligaciones, tareas y expectativas que surgen en el trabajo. Para, Chunga (2020), sostiene que es la interacción entre la persona y la ejecución de sus actividades laborales, viéndose involucrado una cantidad de derechos y obligaciones entre la entidad y el colaborador. Por lo tanto, se puede decir que es una confianza sólida y mutua entre la institución y su personal, contribuyendo al bienestar del trabajador, como también al éxito organizacional.

Por otra parte, Gonzales (2022), menciona que existen factores determinantes que influyen de manera positiva en el comportamiento del personal, siendo estas: Condiciones

físicas; son las particularidades que caracterizan un centro de labores que abarcan desde el más mínimo detalle, desde la iluminación hasta toda la estructura. Mejía (2020), señalan que son las circunstancias físicas que definen a una entidad, desde su ventilación hasta la distribución de los espacios. Beneficios laborales; es una manera de compensar el esfuerzo del individuo, desde un pago hasta vacaciones pagadas. Según, Mejía (2020), son un conjunto de derechos a los que tienen acceso el trabajador en la entidad que labora y según lo que contempla la ley como gratificaciones, seguridad, entre otros. Políticas administrativas; es un total de directrices que establecen dentro de la entidad para regular las acciones y decisiones administrativas para el logro de las metas. Para, Mejía (2020), es un marco legal que esta alineado a los objetivos estratégicos promoviendo el trabajo y la transparencia en la toma de decisiones. Relaciones sociales; son las interacciones que surgen entre un individuo y terceras personas de distintos contextos y entornos sociales que promueven el trabajo. Mejía (2020), indica que es la conexión entre los compañeros de trabajo y promueve el desarrollo personal, el apoyo emocional y la satisfacción en el trabajo. Desempeño de tareas; es la manera en que un individuo lleva a cabo sus funciones y tareas de acuerdo a su rol laboral poniendo en práctica todas sus habilidades y conocimientos. Mejía (2020), señala que es la habilidad de la persona para ejecutar sus actividades de forma competente, logrando las metas proyectadas, lo que implica demostrar iniciativa y proactividad. Relación con la autoridad; es el grado de interacción y dinámica que se da entre el colaborador y la alta dirección de la entidad, para conjuntamente lograr los objetivos. Mejía (2020), refiere que es un vínculo existente entre los colaboradores y la máxima autoridad para el funcionamiento eficaz de la organización.

2.3.2. Productividad laboral

Respecto a la variable productividad, se tiene las siguientes definiciones: Casas (2019), indica que es el total de producción por parte de un trabajador en un determinado

periodo de tiempo, es decir, funciona como una manera de medir la efectividad entre los resultados logrados y los medios para lograrlos. Para, Mejía (2020), es un indicador relevante que ayuda medir el estado de efectividad y rendimiento del colaborador dentro de una organización determinando si su esfuerzo contribuye positivamente a la entidad. Según Zapata (2019), se refiere a la forma eficiente y eficaz con la que los colaboradores llevan a cabo sus funciones y producen buenos resultados para la entidad. De acuerdo a Franco et al. (2021), es considerada como una herramienta para medir la eficiencia del desempeño laboral del trabajador en un determinado tiempo con el empleo de los recursos institucionales. Belenguer (2019), menciona que es un conjunto de esfuerzos del trabajador contemplando una cantidad concreta de tareas en un tiempo determinado usándose recursos específicos. De acuerdo a Obando (2020), es el grado de producción laboral por parte de un individuo que representa su eficiencia en el cumplimiento de las tareas y funciones.

La productividad juega un rol importante en el sector público ya que permite una administración efectiva, brindar servicios de calidad y gastar eficientemente los recursos estatales. Asimismo, permite mejorar otros aspectos como: Fortalecer la responsabilidad y transparencia; un buen grado de responsabilidad permite al estado brindar cuentas a la ciudadanía y garantizar la transparencia del gasto de los recursos, demostrándose una gestión eficiente y responsable. Innovación y adaptabilidad; la productividad promueve la innovación y mejora continua del servicio civil, fomentándose la búsqueda de respuestas creativas, crecimiento de las habilidades y la utilización de la tecnología. Mejora la prestación de los servicios públicos; los colaboradores al desempeñarse bajo los principios de eficiencia y eficacia se puede brindar una buena atención a la ciudadanía reduciéndose los tiempos de espera (Dávila, 2022).

Zapata (2019), indica que existen determinantes para aumentar el nivel de productividad en el personal, siendo estos: Salarios y otros incentivos financieros; el trabajador debe acceder a una remuneración justa, este debe ser suficiente para satisfacer sus propias necesidades y su canasta familiar, asimismo, debe gozar de otros beneficios como licencia por paternidad o maternidad con goce de sueldo, licencia por enfermedad y vacaciones pagadas conforme a ley. Estabilidad laboral y un lugar seguro para trabajar; el colaborador al recibir un buen sueldo, gozar de buenas condiciones de trabajo, querrá permanecer en su puesto laboral evitándose así rotación laboral. Además, la entidad debe asegurar que los trabajadores tengan seguridad en su trabajo. Trabajo en equipo; el trabajo realizado en equipo mejora la comunicación e interacción entre los compañeros, produciéndose mejores ideas y promoviéndose la participación que conlleve al éxito organizacional. Evaluación del desempeño y la retribución; los trabajadores deben ser apreciados por lo que hacen, sintiéndose responsable y recompensando por su buena labor, pues mientras más valorados sean mayor motivación tendrán hacia las funciones que desempeñan. Capacitación y desarrollo; las formas de trabajar en cada empresa son distintas, por ello, a pesar de contarse con un buen talento humano, se debe capacitar para puedan explotar al mismo sus habilidades y adapten a sus nuevas funciones, potenciando sus destrezas que permitan el cumplimiento de las metas trazadas.

Respecto a las dimensiones que ayudan a medir la productividad, se considera las utilizadas en su trabajo de investigación de Acuña (2021), eficiencia, eficacia y efectividad.

Eficiencia. Es el don de poder emplear los recursos disponibles de forma idónea para obtener los resultados proyectados. Por su parte Majojo (2021), señala que es la capacidad de hacer las cosas de forma efectiva y más económica posible, maximizando los resultados institucionales con la menor cantidad de recursos empleados. Casas (2019),

sostiene que es un indicador para medir la asociación entre los resultados logrados y los recursos usados. Según Quintero et al. (2020), es la facultad de administrar y emplear útilmente el tiempo de manera precisa para realizar las tareas y funciones programadas, estableciéndose prioridades y maximizando la productividad en el tiempo disponible. Por lo tanto, se puede definir la eficiencia como la inteligencia de usar los recursos económicos de forma efectiva, lo que implica minimizar el gasto de los fondos, costos necesarios y ampliar los ingresos, para tener un equilibrio económico saludable.

Eficacia. Es el don de obtener resultados proyectados siendo eficiente en los procesos operativos que demanda la prestación de un servicio. Por otro lado, Majojo (2021), menciona que es hacer lo correcto para lograr los resultados esperados, lo que no implica necesariamente el uso eficiente de los recursos. Según Casas (2019), es la facultad de lograr buenos resultados satisfaciendo las expectativas propias de la organización como la del usuario final. Quintero et al. (2020), es la forma acertada de tomar decisiones que conduzcan a obtener resultados positivos, evaluándose consecuencias y elegir la mejor alternativa. Entonces, la eficacia es la inteligencia de gestionar los problemas de forma efectiva y encontrar soluciones que satisfagan necesidades y expectativas.

Efectividad. es la combinación de ser eficientes y efectivos en el desarrollo de las funciones que demanda un cargo laboral. Majojo (2021), señala que es el don de lograr totalmente los recursos esperados sin importar la cantidad de tiempo empleado y ni los recursos establecidos. Según Quintero et al. (2020), es la facultad de realizar y completar los proyectos de forma exitosa, logrando metas, plazos y presupuestos establecidos. Por lo tanto, la efectividad es la inteligencia de liderar y administrar el cambio de forma eficaz en la entidad, consiguiendo una transición exitosa y con buenos resultados.

2.4. Definición de términos básicos

- **Autonomía:** Facultad de la que dispone una persona para obrar bajo su criterio gozando de independencia (Goleman, 2022).
- **Complacencia:** Sentido de placer que dispone un individuo por conseguir algo o desempeñarse en sus funciones (Goleman, 2022).
- **Cultura institucional:** Es un conjunto de valores y normas que guían y dan sentido a la misión de la entidad (Real Academia Española, 2022).
- **Desarrollo profesional:** Es un procedimiento continuo que se convierte en un deseo de superación por parte de un individuo (Real Academia Española, 2022).
- **Evaluación del desempeño:** Es un mecanismo integrado que permite medir la efectividad de una persona el desempeño de sus tareas dentro de un tiempo determinado (Goleman, 2022).
- **Expectativa:** Es la posibilidad de que se dé un acontecimiento dentro un tiempo cercano (Goleman, 2022).
- **Inteligencia emocional:** Es la facultad de destrezas psicológicas que permiten manejar y controlar situaciones complejas (Goleman, 2022).
- **Meta:** Es el fin hacia donde se proyecta un anhelo o deseo dentro de una organización (Real Academia Española, 2022).
- **Política administrativa:** Es un lineamiento o norma que regula el comportamiento y gestión dentro de la entidad (Real Academia Española, 2022).
- **Retribución:** Cierta cantidad de dinero que percibe un individuo por brindar un trabajo (Real Academia Española, 2022).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Hipótesis específicas

HE₁: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

HE₂: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

HE₃: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

3.2. Variables

V₁: Satisfacción laboral

V₂: Productividad

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala de medición
Satisfacción laboral	Prado (2019), indica que es un total de apreciaciones y emociones que un individuo experimenta en su entorno laboral y que índice en su comportamiento profesional de manera significativa.	Es un estado emocional que se mide a través de sus dimensiones, reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado.	Reto del trabajo	Identificación con la tarea	1,2	Cuestionario	Ordinal
				Significancia del trabajo	3,4		
				Autonomía	5,6		
			Remuneraciones justas	Retroalimentación	7,8		
				Satisfacción con el sueldo	9,10		
			Condiciones de trabajo	Capacitaciones	11,12		
				Características laborales	13,14		
Relación trabajo - empleado	Supervisión	15,16					
	Afinidad entre personalidad y puesto	17,18					

Tabla 2*Operacionalización de la variable productividad*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala de medición
Productividad	Casas (2019), indica que es el total de producción por parte de un trabajador en un determinado periodo de tiempo, es decir, funciona como una manera de medir la efectividad entre los resultados logrados y los medios para lograrlos.	Es el nivel de producción que se mide mediante sus dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad.	Eficiencia	Optimización de recursos	1	Cuestionario	Ordinal
				Tiempo de trabajo	2		
				Manejo de recursos	3,4		
				Calidad de trabajo	5		
			Eficacia	Compromiso	6		
				Trabajo bajo presión	7,8		
				Rendimiento	9		
			Efectividad	Resultados finales	10		
				Resolución de conflictos	11,12		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

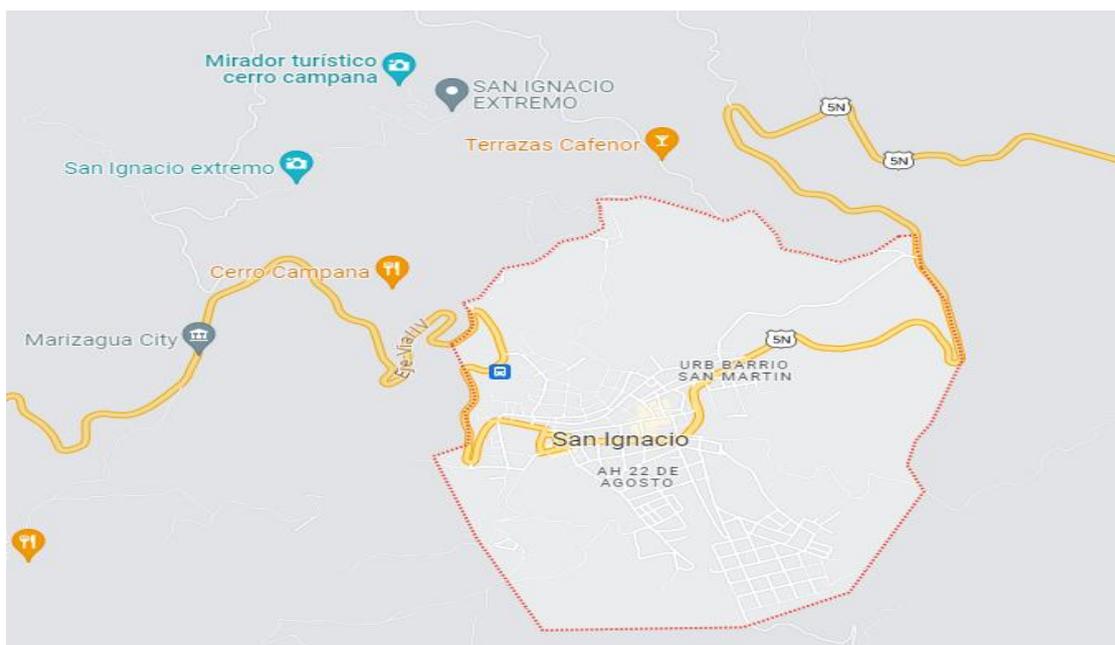
4.1. Ubicación geográfica

El estudio se llevó a cabo en la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, ubicada en el distrito y provincia de San Ignacio, departamento de Cajamarca.

San Ignacio es una provincia que fue creada en el año 1557 por el español Juan Salinas de Loyola, tiene una superficie territorial de más de 4990 km², con una población aproximada de 130 mil habitantes. Por el norte limita con la provincia de Chinchipe del país Ecuador, por el sur con la provincia de Jaén, por el este con la ciudad de Bagua y por el oeste con la provincia de Huancabamba. Es una zona muy productiva en relación a la agricultura siendo sus productos principales el café y el cacao, además, es considerada una zona muy turística por sus hermosos paisajes y centros turísticos a visitar como las pinturas rupestres de Faical, cerro La Campana, cataratas Las Malvinas, entre otros.

Figura 1

Mapa de ubicación de la provincia de San Ignacio



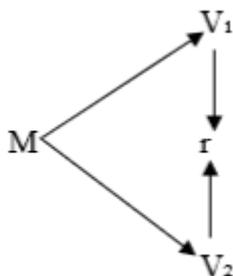
Nota. Google Maps

4.2. Diseño de la investigación

Corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, y por su nivel descriptivo correlacional.

Fue no experimental porque las variables no sufren ningún tipo de alteración respetándose su naturaleza, siendo transversal porque los datos fueron recogidos por única vez. Y fue descriptivo correlacional porque se describen las particularidades de los fenómenos y se tuvo como fin correlacional las variables y sus dimensiones (Arias et al., 2022).

Se representa gráficamente:



Donde:

M: Muestra

V₁: Satisfacción laboral

V₂: Productividad

r: Relación

4.3. Métodos de investigación

Método deductivo-inductivo: La razón va desde lo general a lo más particular, para concluir en una hipótesis general (Arias et al., 2022).

Se inició desde doctrinas asociadas a la satisfacción laboral y productividad, para luego tener un diagnóstico de ambos fenómenos por parte del trabajador. Se formuló una hipótesis que luego fue comprobado mediante la estadística.

Método analítico-sintético: Se desintegra una variable o dimensión para analizar su conducta y tener una síntesis general (Arias et al., 2022).

Este método facilitó tener una diagnosis general de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, que condujo a hechos concretos para resolver la problemática de estudio.

Método correlacional: Es aquella que buscar asociar elementos o fenómenos mediante valores estadísticos (Arias et al., 2022).

Se tuvo como finalidad encontrar la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad como también con sus respectivas dimensiones.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población

Es una cantidad de elementos, cosas o individuos que tienen iguales características y son sometidos a un estudio (Martel, 2022).

El estudio estuvo integrado por 90 colaboradores que desempeñan en la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

Muestra

Es una parte integral del universo que ha sido escogida para someterse a un estudio (Martel, 2022).

Al tenerse una población pequeña, se realizó un muestreo censal, la cual considera a toda la población como muestra de estudio, es decir, la muestra lo conformaron los 90 colaboradores que desempeñan en la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

Unidad de análisis

Estuvo conformada por los colaboradores que integran la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

Unidad de observación

La unidad de observación fue la entidad pública Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnica

Como técnica se empleó la encuesta, Sobre esto, Martel (2022), indica que es un instrumento de medición de datos que permite poder resolver un problema específico.

Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario, según Martel (2022), es una cantidad de interrogantes que están asociadas a los fenómenos a resolver.

Validación

La validación de los instrumentos se hizo a través del juicio de tres expertos, obteniéndose el siguiente veredicto:

Tabla 3

Datos de los validadores

Apellidos y nombres	Grado académico	Veredicto
Domínguez Flores Rossitaín	Maestro en Gestión Pública	Aplicable
Malca Jiménez Marco Antonio	Maestro en Gestión Pública	Aplicable
Baltodano Armas Ana María	Maestro en Gestión Pública	Aplicable

Fiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos fue determinada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, lográndose el siguiente valor:

Tabla 4*Resumen del proceso de casos*

		N	%
Casos	Válido	90	100%
	Excluido	0	0
	Total	90	100%

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5*Estadísticos de fiabilidad de la satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	18

El instrumento usado para medir la variable satisfacción laboral es muy fiable al tenerse un valor (Alfa de Cronbach = 0.894 > 0.8).

Tabla 6*Estadísticos de fiabilidad de la productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	12

El instrumento usado para medir la variable productividad es muy fiable al tenerse un valor (Alfa de Cronbach = 0.932 > 0.8).

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Una vez que se obtuvo el permiso para la aplicación de los cuestionarios por parte del titular de la entidad, los participantes tuvieron un lapso de tiempo de 10 a 15 minutos para resolver las interrogantes según su percepción de manera anónimas. Una vez obtenido los datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial apoyándose del programa SPSS, para luego los resultados ser expresados por medio de figuras y tablas.

Para llevar a cabo las pruebas de hipótesis y establecer qué tipo de coeficiente de correlación se iba a utilizar, primeramente, se desarrolló una prueba de normalidad para saber la distribución de los datos, si es normal o no.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Equipos:

- Laptop
- Impresora multifuncional
- Celular

Materiales:

- Papel bond
- Lápiz
- Perforador
- Sobre manila A4
- Memoria USB

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 7

Matriz de consistencia metodológica

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la unidad ejecutora de salud San Ignacio, 2022								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Metodología	Población y muestra
Problema general ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?	Objetivo general Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.	Hipótesis general Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.						
				Reto del trabajo	Identificación con la tarea Significancia del trabajo Autonomía Retroalimentación		Diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional	La población y muestra estuvo constituido por 90 colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud de San Ignacio.
			Satisfacción laboral	Remuneraciones justas	Satisfacción con el sueldo Capacitaciones	Cuestionario		
				Condiciones de trabajo	Características laborales Supervisión			
				Relación trabajo - empleado	Afinidad entre personalidad y puesto			
Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?	Objetivos específicos Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.	Hipótesis específicas HE ₁ : La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.						
			Productividad	Eficiencia	Optimización de los recursos	Cuestionario		

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la unidad ejecutora de salud San Ignacio, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Metodología	Población y muestra
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?	Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.	de Salud San Ignacio, 2022. HE ₂ : La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.		Eficacia	Tiempo de trabajo Manejo de recursos Calidad de trabajo Compromiso			
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022?	Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.	HE ₃ : La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.		Efectividad	Trabajo bajo presión Rendimiento Resultados finales Resolución de conflictos			

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Se muestran los resultados de acuerdo a las dimensiones de estudio:

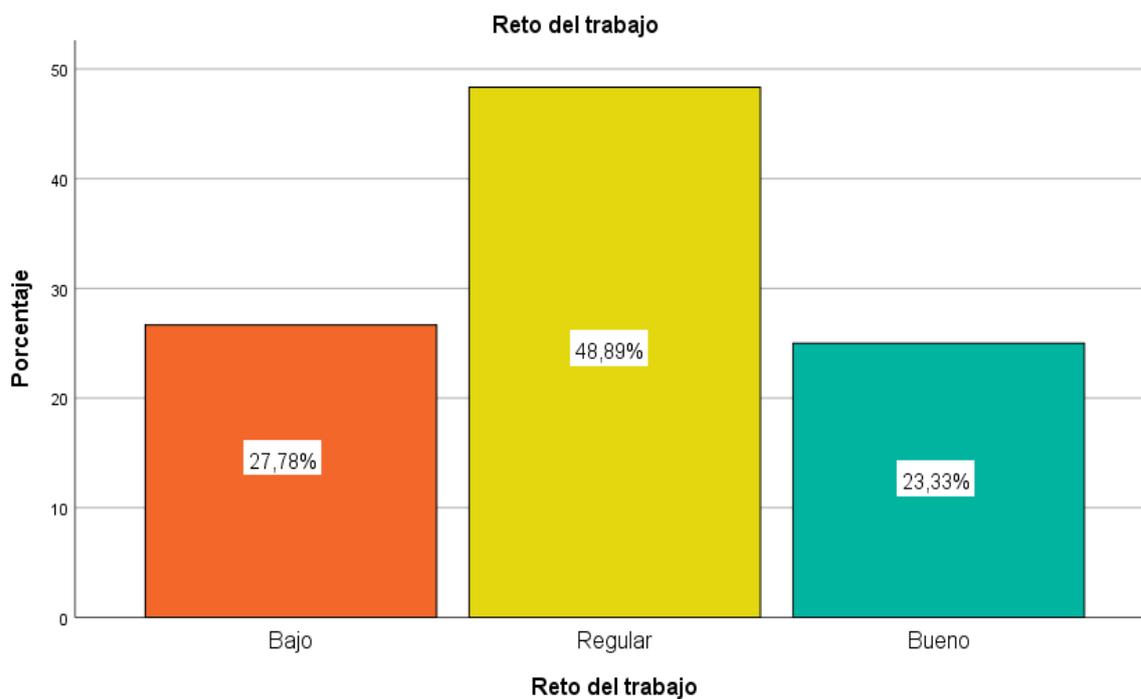
Tabla 8

Dimensión Reto del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	27,78	27,78
	Regular	44	48,89	76,67
	Bueno	21	23,33	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 2

Dimensión Reto del trabajo



Del total de los participantes, el 27,78% califica a la dimensión reto del trabajo en nivel bajo, para el 48,49% es regular, mientras que el 23,33% estima que es bueno.

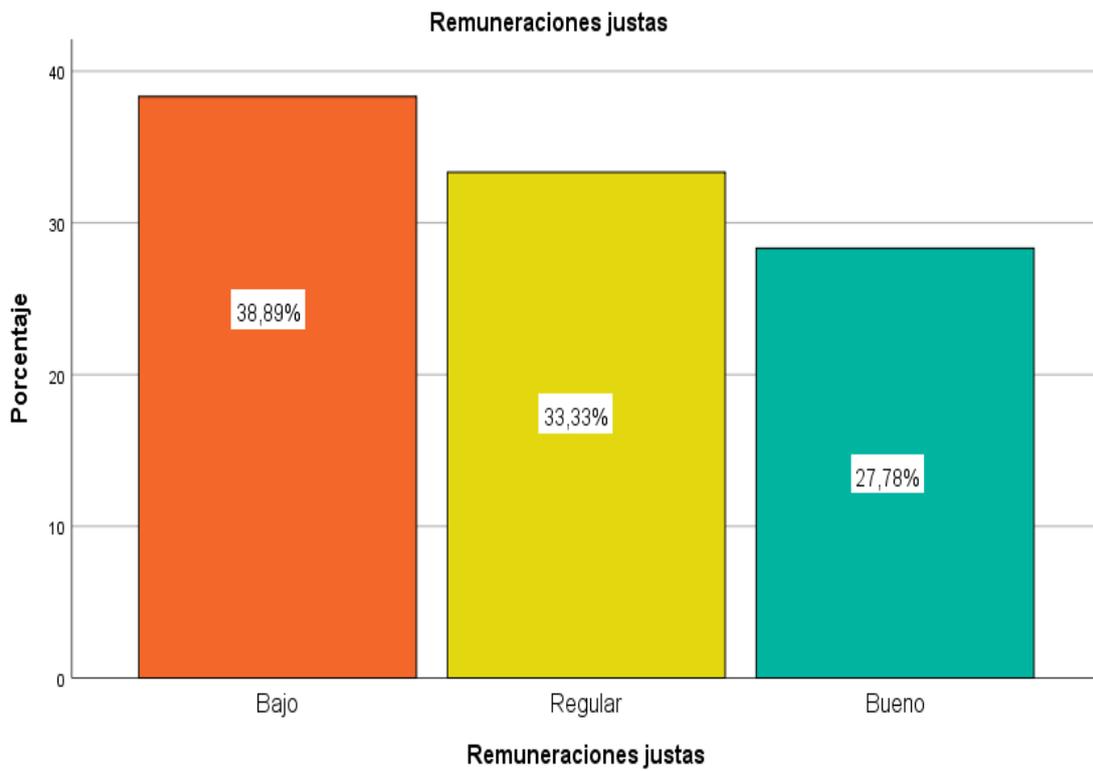
Tabla 9

Dimensión Remuneraciones justas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	38,89	38,89	38,89
	Regular	30	33,33	33,33	72,22
	Bueno	25	27,78	27,78	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión Remuneraciones justas



Del total de los participantes, el 38,89% califica a la dimensión remuneraciones justas en nivel bajo, para el 33,33% es regular, mientras que el 27,78% estima que es bueno.

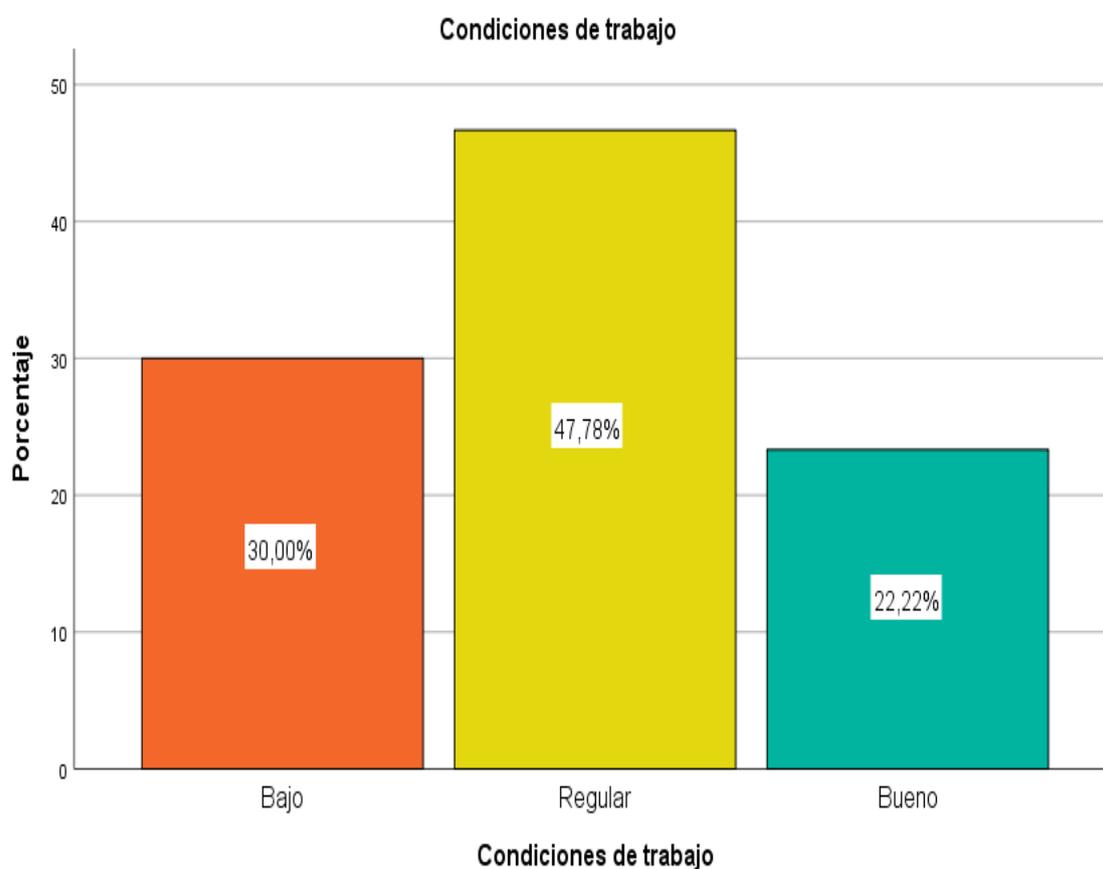
Tabla 10

Dimensión Condiciones de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	30,00	30,00
	Regular	43	47,78	77,78
	Bueno	20	22,22	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 4

Dimensión Condiciones de trabajo



Del total de los participantes, el 30,00% califica a la dimensión condiciones de trabajo en nivel bajo, para el 47,78% es regular, mientras que el 22,22% estima que es bueno.

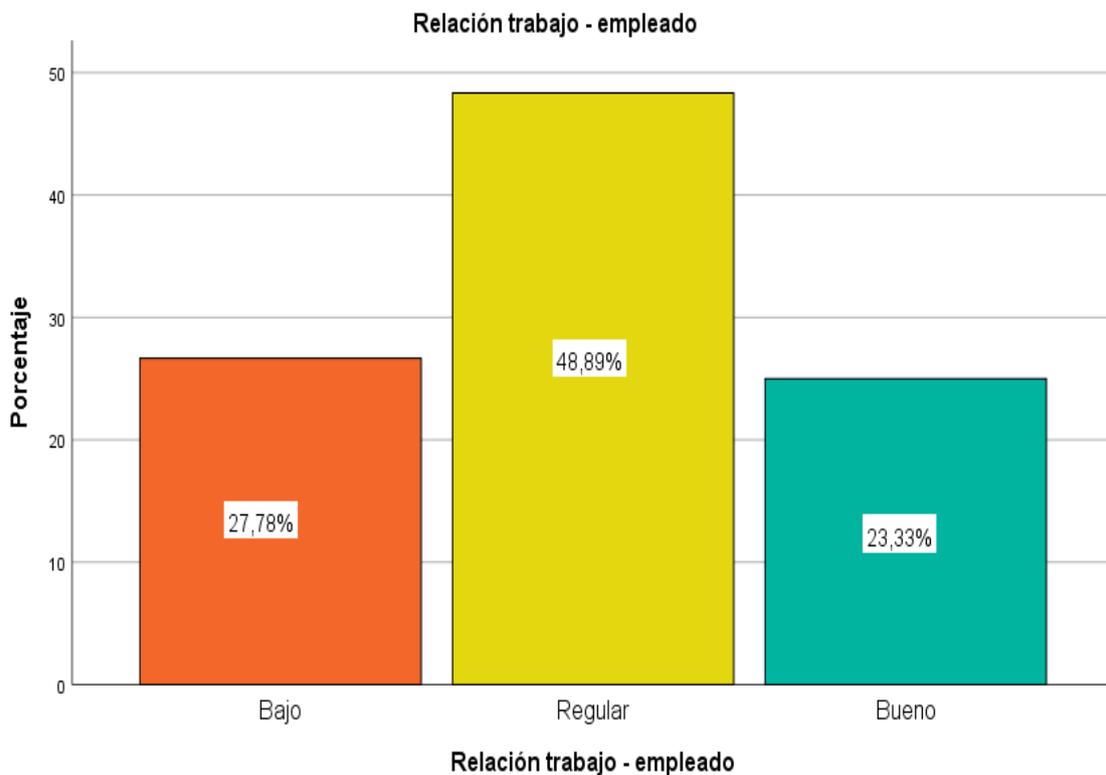
Tabla 11

Dimensión Relación trabajo - empleado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	27,78	27,78
	Regular	44	48,89	76,67
	Bueno	21	23,33	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 5

Dimensión Relación trabajo - empleado



Del total de los participantes, el 27,78% califica a la dimensión relación trabajo - empleado en nivel bajo, para el 33,33% es regular, mientras que el 27,78% estima que es bueno.

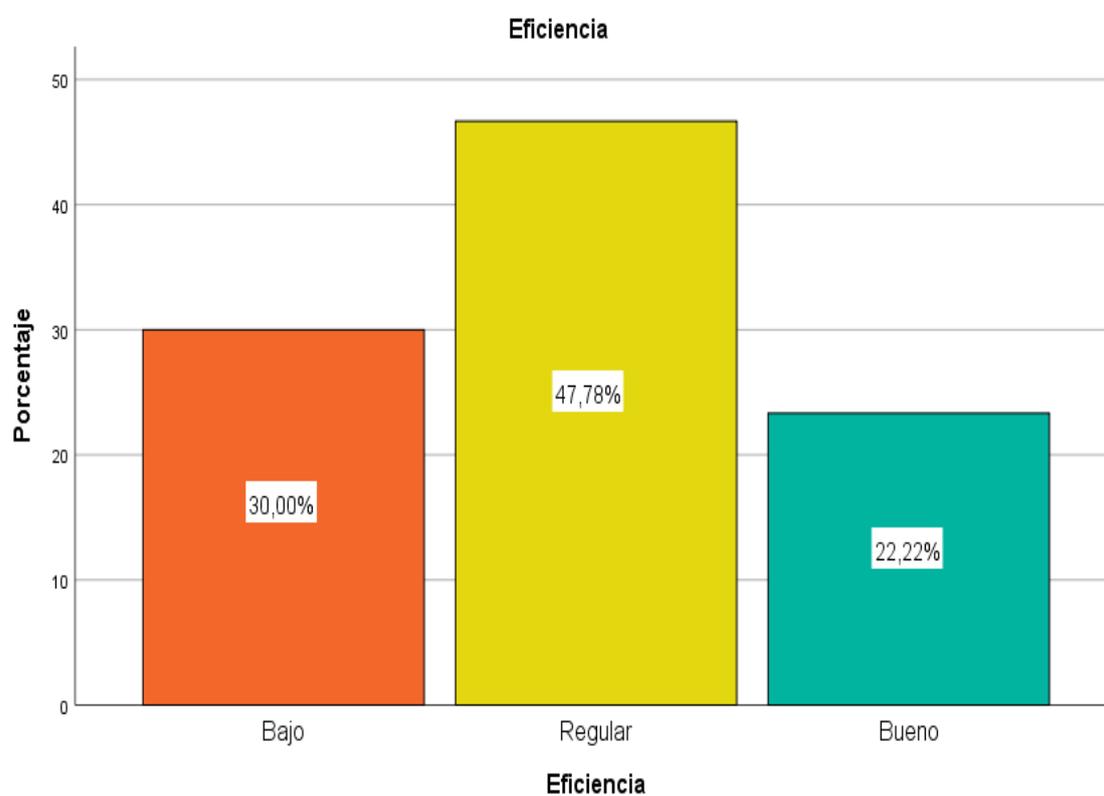
Tabla 12

Dimensión Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	30,00	30,00
	Regular	43	47,78	77,78
	Bueno	20	22,22	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 6

Dimensión Eficiencia



Del total de los participantes, el 30,00% califica a la dimensión eficiencia en nivel bajo, para el 47,78% es regular, mientras que el 22,22% estima que es bueno.

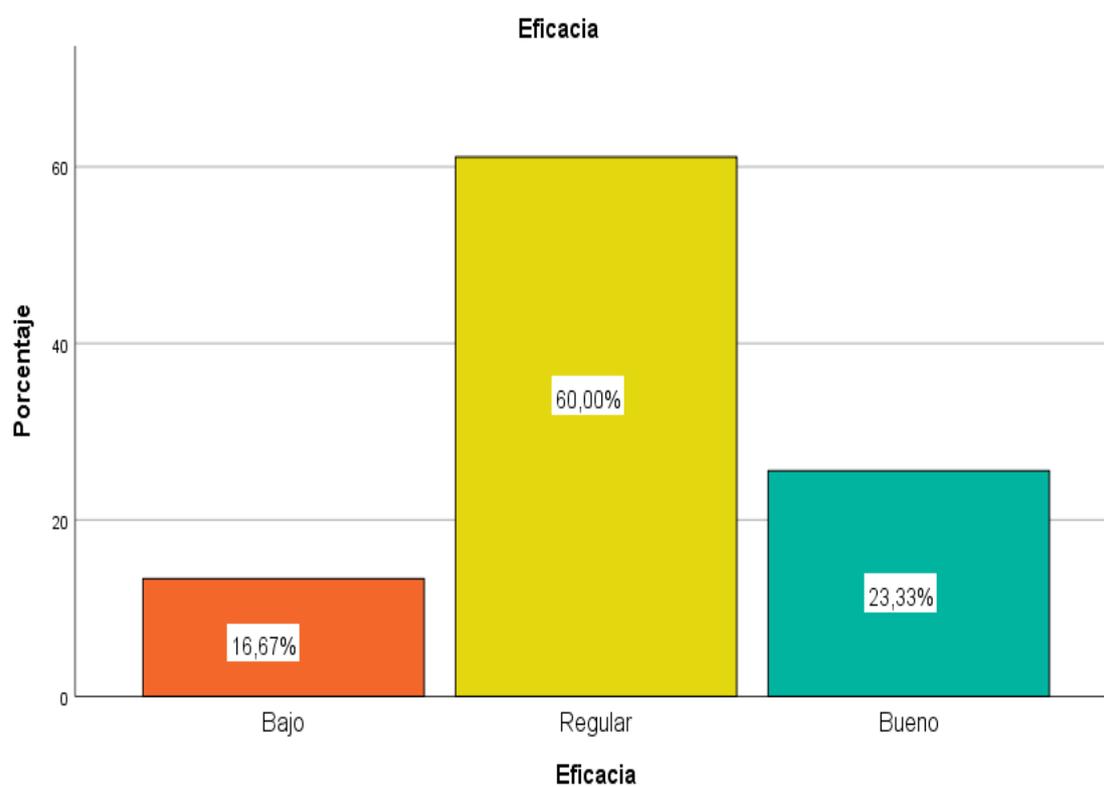
Tabla 13

Dimensión Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	16,67	16,67
	Regular	54	60,00	76,67
	Bueno	21	23,33	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 7

Dimensión Eficacia



Del total de los participantes, el 16,67% califica a la dimensión eficacia en nivel bajo, para el 60,00% es regular, mientras que el 23,33% estima que es bueno.

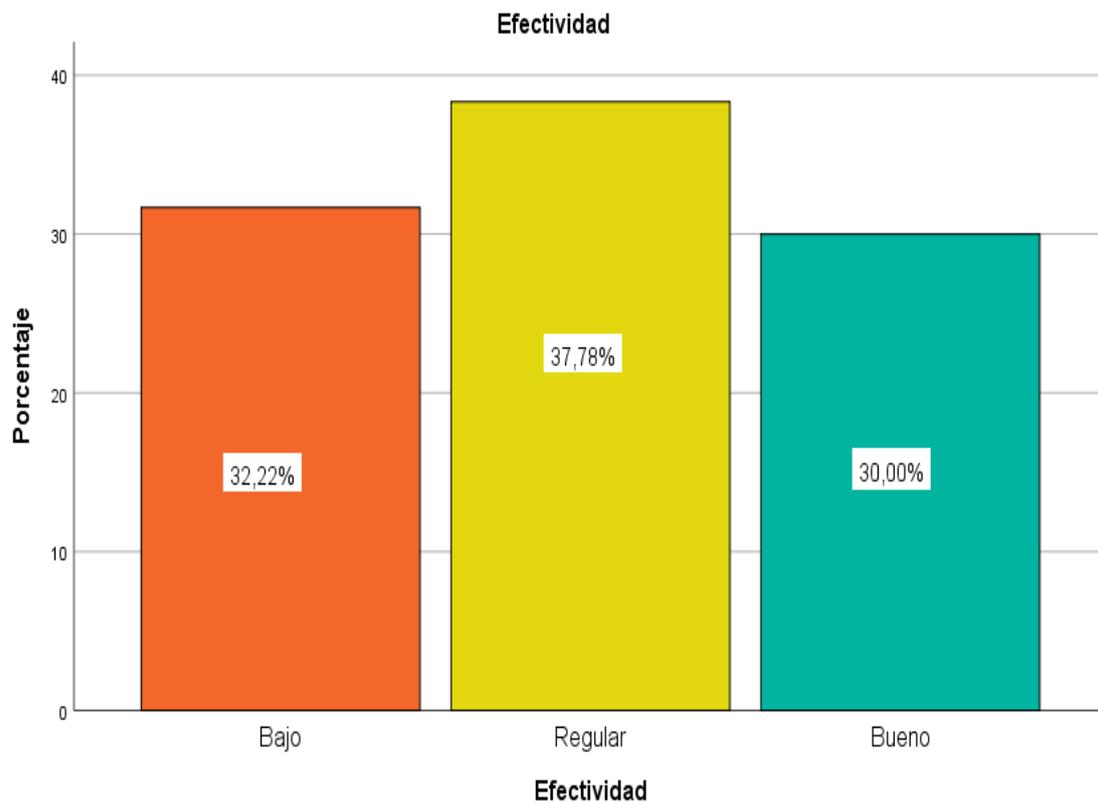
Tabla 14

Dimensión Efectividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	32,22	32,22
	Regular	34	37,78	70,00
	Bueno	27	30,00	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 8

Dimensión Efectividad



Del total de los participantes, el 32,22% califica a la dimensión efectividad en nivel bajo, para el 37,78% es regular, mientras que el 30,00% estima que es bueno.

Se presentan los resultados obtenidos por cada variable:

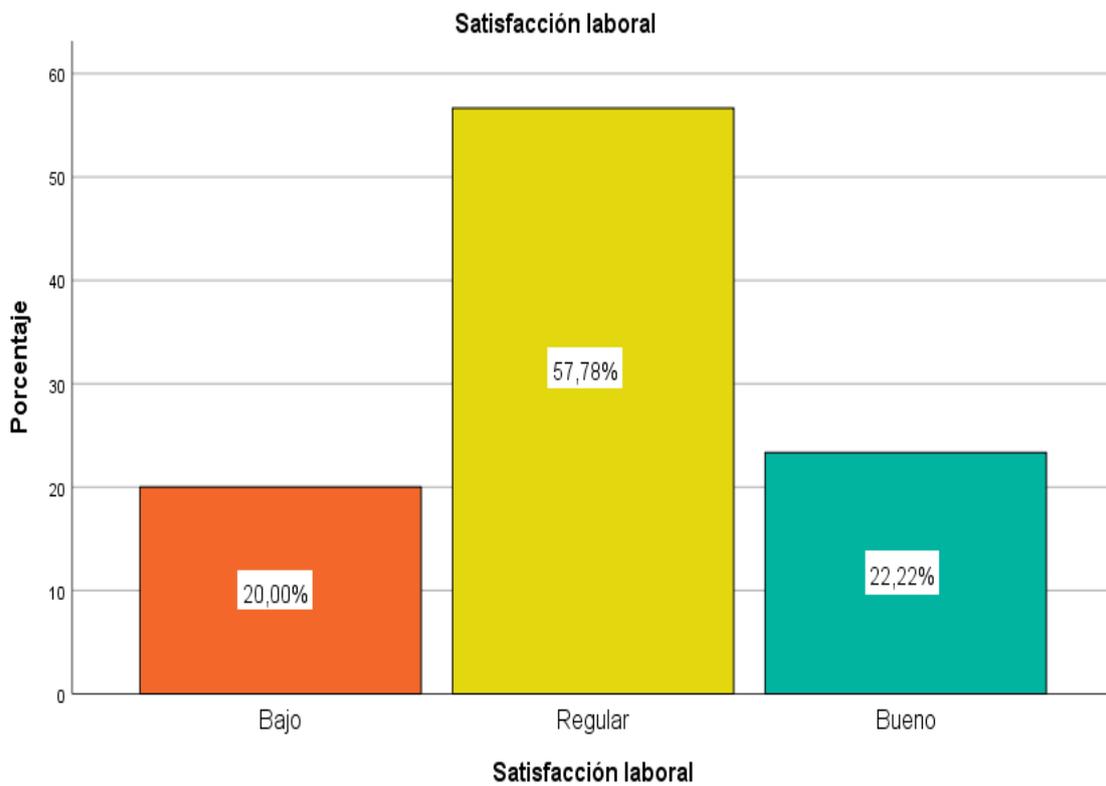
Tabla 15

Variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	20,00	20,00
	Regular	52	57,78	77,78
	Bueno	20	22,22	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 9

Variable Satisfacción laboral



Del total de los participantes, el 20,00% califica a la variable satisfacción laboral en nivel bajo, para el 57,78% es regular, mientras que el 22,22% estima que es bueno.

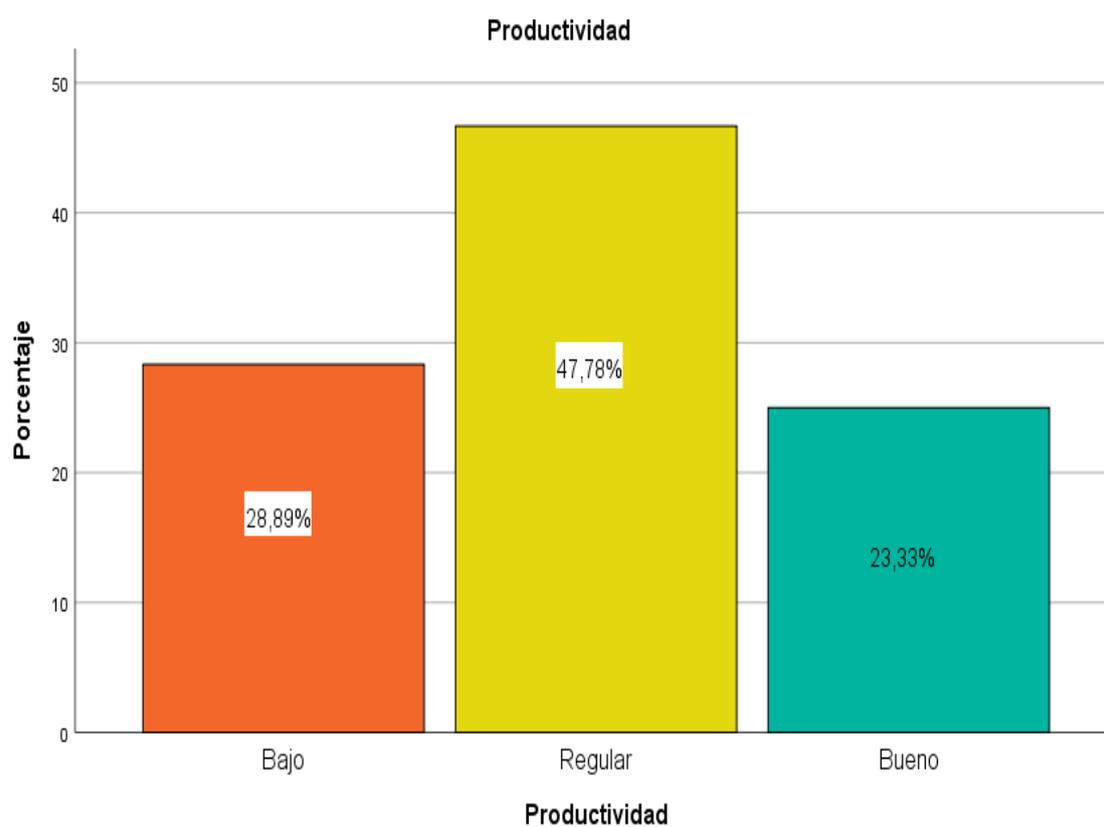
Tabla 16

Variable Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	28,89	28,89
	Regular	43	47,78	76,67
	Bueno	21	23,33	100,0
	Total	90	100,0	100,0

Figura 10

Variable Productividad



Del total de los participantes, el 28,89% califica a la variable productividad en nivel bajo, para el 47,78% es regular, mientras que el 23,33% estima que es bueno.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

En base a los resultados logrados se muestra la siguiente discusión:

Respecto al objetivo general, se corroboró que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se tuvo un valor de correlación de 0,828 y Significancia de $0,000 < 0,05$., este resultado tiene coincidencia con el de Piñas (2022), quien demostró que la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad del personal de una institución pública de la ciudad de Ancash, al ser el valor P de $0,000 < 0,05$. También existe similitud con el hallazgo de Acuña (2021), quien corroboró que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de la Red de Salud de Ancash al tenerse un Rho Pearson de 0,315 y valor P de 0,000. Asimismo, se coincide con Tantaruna (2021), ya que estableció que la productividad se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del personal de un hospital en la ciudad de Lima, ya que se obtuvo un Rho Spearman de 0,224 y valor P de 0,000. Por otro lado, hay semejanza con el hallazgo de Ascue (2021), quien concluyó que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la productividad del personal de la entidad Fatibex de un distrito de Cusco, al tenerse un Rho Pearson de 0,301 y valor P de 0,000. Por último, se concuerda con Guerrero (2020), quien verificó que la satisfacción laboral se vincula significativamente con la productividad de una entidad de salud pública en Lima, ya que se tuvo un valor estadístico de 0,737 y valor P de 0,000.

Sobre esto, Grandez y Saravia (2019), indican que la satisfacción laboral es de gran importancia en el sector público, por distintas razones: Retiene el talento; un índice alto de complacencia por parte del trabajador hacia su labor contribuye a retener a al talento humano talentoso y capacitado en administración pública, ya que al sentirse pleno y satisfecho hay más posibilidades que decida mantenerse en su cargo laboral

contribuyendo continuamente al servicio público. Productividad y eficacia; estar satisfecho en el trabajo influye en una buena producción laboral y eficacia en los resultados, el personal se mantiene comprometido y dispuesto a esmerarse en cumplir las metas institucionales, contribuyendo a que la entidad brinde un servicio de calidad a la comunidad.

Respecto a la productividad, Obando (2020), indica que juega un rol importante en el sector público ya que permite una administración efectiva, brindar servicios de calidad y gastar eficientemente los recursos estatales. Asimismo, permite mejorar otros aspectos como: Fortalecer la responsabilidad y transparencia; un buen grado de responsabilidad permite al estado brindar cuentas a la ciudadanía y garantizar la transparencia del gasto de los recursos, demostrándose una gestión eficiente y responsable. Innovación y adaptabilidad; la productividad promueve la innovación y mejora continua del servicio civil, fomentándose la búsqueda de respuestas creativas, crecimiento de las habilidades y la utilización de la tecnología. Mejora la prestación de los servicios públicos; los colaboradores al desempeñarse bajo los principios de eficiencia y eficacia se puede brindar una buena atención a la ciudadanía reduciéndose los tiempos de espera.

Se identificó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se tuvo un valor de correlación de 0,804 y Significancia de $0,000 < 0,05$., este resultado tiene coincidencia con el de Piñas (2022), quien demostró que la satisfacción laboral influye positivamente en la dimensión eficiencia al ser el valor P de $0,003 < 0,05$. También existe similitud con el hallazgo de Acuña (2021), quien corroboró que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la eficiencia del personal de la Red de Salud de Ancash al tenerse un Rho Pearson de 0,315 y valor P de 0,000. Asimismo, se

coincide con Tantaruna (2021), ya que estableció que la eficiencia se relaciona positivamente con la satisfacción del personal ya que se obtuvo un Rho Spearman de 0,187 y valor P de 0,000. Por otro lado, hay semejanza con el hallazgo de Ascue (2021), quien concluyó que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la eficiencia del personal de la entidad Fatibex de un distrito de Cusco, al tenerse un Rho Pearson de 0,301 y valor P de 0,000. Por último, se concuerda con Guerrero (2020), quien verificó que la satisfacción laboral se vincula significativamente con la eficiencia laboral de una entidad de salud pública en Lima, ya que se tuvo un valor estadístico de 0,727 y valor P de 0,000.

En relación a la eficiencia, Majojo (2021), señala que es la capacidad de hacer las cosas de forma efectiva y más económica posible, maximizando los resultados institucionales con la menor cantidad de recursos empleados. Obando (2020), sostiene que es un indicador para medir la asociación entre los resultados logrados y los recursos usados. Según Baltodano (2020), es la facultad de administrar y emplear útilmente el tiempo de manera precisa para realizar las tareas y funciones programadas, estableciéndose prioridades y maximizando la productividad en el tiempo disponible. Por último, Belenguer (2019), señala que es la inteligencia de usar los recursos económicos de forma efectiva, lo que implica minimizar el gasto de los fondos, costos necesarios y ampliar los ingresos, para tener un equilibrio económico saludable.

Se comprobó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se tuvo un valor de correlación de 0,662 y Significancia de $0,000 < 0,05$., este resultado tiene coincidencia con el de Piñas (2022), quien demostró que la satisfacción laboral influye positivamente en la dimensión eficacia al ser el valor P de $0,000 < 0,05$. También existe similitud con el hallazgo de Acuña (2021), quien corroboró que la

satisfacción laboral se asocia significativamente con la eficacia del personal de la Red de Salud de Ancash al tenerse un Rho Pearson de 0,605 y valor P de 0,000. Asimismo, se coincide con Tantaruna (2021), ya que estableció que la eficacia se relaciona positivamente con la satisfacción del personal ya que se obtuvo un Rho Spearman de 0,283 y valor P de 0,000. Por otro lado, hay semejanza con el hallazgo de Ascue (2021), quien concluyó que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la eficacia del personal de la entidad Fatibex de un distrito de Cusco, al tenerse un Rho Pearson de 0,408 y valor P de 0,000. Por último, se concuerda con Guerrero (2020), quien verificó que la satisfacción laboral se vincula significativamente con la eficiencia laboral de una entidad de salud pública en Lima, ya que se tuvo un valor estadístico de 0,674 y valor P de 0,000.

Sobre la eficacia, Majojo (2021), menciona que es hacer lo correcto para lograr los resultados esperados, lo que no implica necesariamente el uso eficiente de los recursos. Según Obando (2020), es la facultad de lograr buenos resultados satisfaciendo las expectativas propias de la organización como la del usuario final. Para Baltodano (2020), es la forma acertada de tomar decisiones que conduzcan a obtener resultados positivos, evaluándose consecuencias y elegir la mejor alternativa. De acuerdo a Belenguer (2019), es la inteligencia de gestionar los problemas de forma efectiva y encontrar soluciones que satisfagan necesidades y expectativas.

Se demostró que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se tuvo un valor de correlación de 0,699 y Significancia de $0,000 < 0,05$., este resultado tiene coincidencia con el de Piñas (2022), quien demostró que la satisfacción laboral influye positivamente en la dimensión efectividad al ser el valor P de $0,000 < 0,05$. También existe similitud con el hallazgo de Acuña (2021), quien corroboró que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la efectividad del personal de

la Red de Salud de Ancash al tenerse un Rho Pearson de 0,479 y valor P de 0,000. Asimismo, se coincide con Tantaruna (2021), ya que estableció que la efectividad se relaciona positivamente con la satisfacción del personal ya que se obtuvo un Rho Spearman de 0,444 y valor P de 0,000. Por otro lado, hay semejanza con el hallazgo de Ascue (2021), quien concluyó que la satisfacción laboral se asocia significativamente con la efectividad del personal de la entidad Fatibex de un distrito de Cusco, al tenerse un Rho Pearson de 0,390 y valor P de 0,000. Por último, se concuerda con Guerrero (2020), quien verificó que la satisfacción laboral se vincula significativamente con la efectividad laboral de una entidad de salud pública en Lima, ya que se tuvo un valor estadístico de 0,767 y valor P de 0,000.

Respecto a la efectividad, Majojo (2021), señala que es el don de lograr totalmente los recursos esperados sin importar la cantidad de tiempo empleado y ni los recursos establecidos. Según Obando (2020), es la facultad de realizar y completar los proyectos de forma exitosa, logrando metas, plazos y presupuestos establecidos. Según Baltodano (2020), es la inteligencia de liderar y administrar el cambio de forma eficaz en la entidad, consiguiendo una transición exitosa y con buenos resultados.

5.3. Contrastación de hipótesis

Se presenta las siguientes pruebas de hipótesis:

Hipótesis específicas

HE₁: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Tabla 17

Correlación entre satisfacción laboral y eficiencia

			Satisfacción laboral	Eficiencia
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,804*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,804*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Se tiene un valor de correlación muy alta (0,804) y una significancia de $0,000 < 0,05.$, se valida la hipótesis de estudio y se corrobora que: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

HE₂: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Tabla 18

Correlación entre satisfacción laboral y eficacia

			Satisfacción laboral	Eficacia
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,662*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,662*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Se tiene un valor de correlación alta (0,662) y una significancia de $0,000 < 0,05$., se valida la hipótesis de estudio y se corrobora que: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

HE₃: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Tabla 19

Correlación entre satisfacción laboral y efectividad

			Satisfacción laboral	Efectividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,699*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,699*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

Se tiene un valor de correlación alta (0,699) y una significancia de $0,000 < 0,05$., se valida la hipótesis de estudio y se corrobora que: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Hipótesis general

Hi: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Ho: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

Tabla 20

Correlación entre satisfacción laboral y productividad

		Satisfacción laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,828*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,828*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

Se tiene un valor de correlación muy alta (0,828) y una significancia de $0,000 < 0,05$., se valida la hipótesis de estudio y se corrobora que: La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022.

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, se determinó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se obtuvo un valor de correlación de 0,828 y valor P de $0,000 < 0,05.$, evidenciándose que tanto el reto del trabajo, las remuneraciones justas, las condiciones de trabajo y la relación trabajo empleado influyen la productividad laboral. Entonces, mientras mejor sea la satisfacción más eficiente será la producción del trabajador.
- Se determinó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficiencia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022. ya que se obtuvo un valor de correlación de 0,804 y valor P de $0,000 < 0,05.$, identificándose que la optimización de los recursos y el tiempo de trabajo son factores importantes para el cumplimiento de las metas establecidas.
- Se comprobó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la eficacia de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se obtuvo un valor de correlación de 0,662 y valor P de $0,000 < 0,05.$, evidenciándose que tanto el manejo de los recursos y el compromiso permiten lograr una mejor calidad del trabajo.
- Se determinó que la satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con la efectividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, 2022., ya que se obtuvo un valor de correlación de 0,699 y valor P de $0,000 < 0,05.$, identificándose que los indicadores trabajo bajo presión, nivel de rendimiento y capacidad para resolver conflictos ayudan a obtener una mejor efectividad en logro de las metas institucionales.

RECOMENDACIONES

- Al director de la institución se le recomienda mejorar la satisfacción laboral para incrementar la productividad laboral del personal, para ello, se debe establecer una serie de estrategias como brindar autonomía y confianza al personal para que puedan desenvolverse cómodamente, fomentar una comunicación abierta entre todos los niveles jerárquicos para que se fortalezcan las interrelaciones personal y se logre un trabajo coordinado, además, se debe brindar talleres de retroalimentación constante para que los colaboradores potencien sus conocimientos, se sientan satisfechos con su trabajo y sean más productivos en el desempeño de sus funciones.
- Al director de la institución para mejorar la eficiencia en los resultados se le recomienda coordinar con el área de Recursos Humanos, para llevar a cabo, un taller de capacitación sobre Gestión y Optimización de Recursos, con la finalidad de que el personal aprenda a emplear adecuadamente el tiempo y los recursos institucionales, buscando obtener mejores resultados.
- Al jefe de Recursos Humanos, para mejorar la eficacia de los procesos se le recomienda inducir a todo el personal el Manual de Organización y Funciones (MOF), para que se identifiquen con sus funciones y se involucren con su trabajo asegurando la prestación de un servicio de calidad.
- A los jefes de cada área, para mejorar la efectividad de los resultados se les recomienda evaluar el desempeño de cada colaborador a fin de determinar su nivel de efectividad, de esta manera establecer un proceso de retroalimentación que ayude a fortalecer las habilidades y conocimientos del talento humano para que su desempeño sea efectivo y eficaz.

REFERENCIAS

- Acuña Zúñiga, P. S. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en el personal de salud de la microred Ocros - Ancash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95638>
- Amasifuén, L., Cárdenas, J., y Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(1), 89–102. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T., y Vásquez Pauca, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Universidad de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú SAC. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Ascue Cutiri, E. (2021). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la empresa Fabitex de la ciudad del Cusco – 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71306>
- Baltodano García, G. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 1(3), 15-30. <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5revcienciasjuridicasypolicas/article/view/633>
- Belenguer Alamar, J. (2019). *El libro de la productividad en la empresa española*. Editorial RESULTAE. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Cando Carrillo, C. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano del Gobierno Autónomo Cantón Machala* [Tesis de maestría,

<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1562/>

Casas, P. (2019). *El recurso humano y la productividad*. Editorial Macro.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Chunga Diaz, T. O. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Editorial Académica Española.

Dávila Moran, R.C., Agüero Corzo, E., Castro Llaja, L., y Vargas Murillo, A. (2022).

Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>

Diago Gutiérrez, A. C. (2019). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42534>

Diario El Economista. (2020). *El 25% de los españoles están insatisfechos con su puesto de trabajo*. <https://www.corresponsables.com/actualidad/ods8-synergie-empleo-satisfaccion>

Diario La República. (2020). *Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>

Farias Macias, A. A., Zambrano Cedeño, L., y Macias Moreira, M. (2021). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 586-601.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8384030.pdf>

- Fierro Moreno, R. (2021). Satisfacción laboral e intercambio de conocimiento en una organización gubernamental pública del estado de México. *Revista Oikos Polis*, 5(2). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502020000200006&script=sci_arttext
- Franco López, J. A., Uribe Gómez, J. A., y Agudelo Vallejo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1800-1820. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional*. Editorial Patria. <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- González Bravo, J., Yanci Irigoyen, J., Cayero, R., y Martínez-Aldama, I. (2022). Análisis de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores pertenecientes al sector deportivo: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana De Ciencias De La Actividad Física Y El Deporte*, 11(2), 134-154. <https://doi.org/10.24310/riccafd.2022.v11i2.14311>
- Gonzales Marín, E. M. (2022). *La psicología en las organizaciones: Experiencias de investigación*. Editorial María Cano. https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/la_psicologia_en_las_organizaciones_experiencias_de_investigacion_.pdf
- Guerra Elera, F., Lama Morales, R., y Guerra Delgado, M. (2021). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendiendo por servicio de atención móvil de urgencia, Piura 2021. *Revista Horizonte Médico*, 23(1), 230-258. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>
- Guerrero Zárate, V. (2020). *Satisfacción laboral y productividad laboral en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión en Villa María del Triunfo, 2020* [Tesis

- de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54561>
- Grandez Pastor, L. y Saravia Carbajal, J. (2022). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1), 10 - 22.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- Herzberg, F. (1959). *Motivation for work [Motivación para el trabajo]*. Editorial McGraw Hill.
- Huamán Herrera, H. (2022). *La satisfacción laboral y su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Chota* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/discover>
- Majojo Villamar, V. (2021). Evaluación del nivel de productividad basado en indicadores de atención al cliente en Aguas de Manta. *Digital Publisher*, 6(6), 405-422.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8149630.pdf>
- Martel, C. (2022). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Editorial Universidad de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú SAC
- Mejía de los Reyes, L. (2020). Teorías y reseñas sobre satisfacción laboral en las organizaciones: Revisión bibliográfica desde la óptica de la psicología en el desempeño y productividad laboral. Editorial Académica Española.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Información científica. *Mov.cient*, 8(1), 98-104.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Montoya Cáceres, P. (2021). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Revista Medicina y Seguridad del*

- Trabajo*, 66(261), 1233-1246. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2020000400004>
- McClelland, D. (1981). *Study of human motivation [Estudio de la motivación humana]*. Editorial Madrid. <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise [El lado humano de la empresa]*. McGrawHill.
- Obando Changuán, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Piñas Salas, K. (2022). *Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una entidad pública responsable del servicio educativo de la región Ancash, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97235>
- Ponce Morales, C. E. (2020). *Evaluación de la satisfacción laboral: Los trabajadores de Aguapen*. Editorial Académica Española.
- Prado, J. (2019). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Quintero, G., Ramón, S., Gámez, T., y Matos, L. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información Científica para la Dirección en Salud*, 35(1). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/index.html>
- Quiroz Vásquez, C. A. (2021). *La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Nanchoc, San Miguel, Cajamarca*.

- 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68578>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario*. <https://www.rae.es/>
- Revista Economía. (2022). *Salud mental: Impacto, productividad laboral y políticas públicas*. <https://www.revistaeconomia.com/salud-mental-impacto-productividad-laboral-y-politicas-publicas/>
- Rivera Porras, D., Gutiérrez Suárez, C., Ortega Aponte, D., y Arenas Torrado, M. (2020). *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. Editorial Universidad Simón Bolívar. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7276/Satisfacci%C3%B3n-laboral_an%C3%A1lisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar Marmolejo, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Revista Retos de la dirección*, 14(2), 327-353. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n2/2306-9155-rdir-14-02-327.pdf>
- Santiesteban Beltrán, D. A. (2022). *Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92410>
- Tanguila, J. (2019). *Salario emocional y satisfacción laboral*. Editorial Académica Española.

- Tantaruna Diaz, M. Y. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en el Cuerpo Médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73597>
- Ulate Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*, 1(33), 23-31. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>
- Valdiviezo Infante, C. M. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño en la Unidad Educativa Agustín Castro Espinoza Guayaquil -2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51823>
- Zapata Aguilar, L. (2019). *Productividad y satisfacción laboral de los trabajadores de la MPNN*. Editorial Académica Española.

APÉNDICES

Apéndice A

Instrumentos de recolección de la información

Cuestionario N° 1 para medir la satisfacción laboral

Estimado(a): El presente cuestionario tiene como fin recoger su apreciación respecto al nivel de la satisfacción laboral en la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

Responda con sinceridad las preguntas marcando con una X en el recuadro, según se haga o lo observe SIEMPRE (S), CASI SIEMPRE (CS), ALGUNAS VECES (AV), CASI NUNCA (CN) o NUNCA (N)

	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
	Reto del trabajo	S	CS	AV	CN	N
1	Se identifica con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que posee.					
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana.					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia.					
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.					
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades.					
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución.					
	Remuneraciones justas	S	CS	AV	CN	N
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					
	Condiciones de trabajo	S	CS	AV	CN	N
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.					
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académicamente y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.					
13	Se siente satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.					
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.					
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña.					
16	La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.					

	Relación trabajo – empleado					
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que posee.					
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución.					

Cuestionario N° 2 para medir la productividad

Estimado(a): El presente cuestionario tiene como fin recoger su apreciación respecto al nivel de la productividad en la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

Responda con sinceridad las preguntas marcando con una X en el recuadro, según se haga o lo observe SIEMPRE (S), CASI SIEMPRE (CS), ALGUNAS VECES (AV), CASI NUNCA (CN) o NUNCA (N)

	Dimensiones/Ítems	Respuestas				
	Eficiencia	S	CS	AV	CN	N
1	Optimiza y emplea adecuadamente los recursos para el logro de las metas.					
2	Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible.					
3	Maneja adecuadamente los recursos que le asignan dentro de la institución.					
4	Mantiene una actitud positiva ante los cambios.					
	Eficacia	S	CS	AV	CN	N
5	Siente que el trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad.					
6	Se siente identificado y comprometido con el logro de los objetivos institucionales.					
7	Demuestra capacidad para atender asuntos laborales bajo presión.					
8	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad.					
	Efectividad	S	CS	AV	CN	N
9	Otorga el mayor rendimiento posible en su puesto de trabajo.					
10	Los resultados finales que logra en el cumplimiento de sus labores permiten alcanzar los objetivos trazados.					
11	Resuelve eficazmente los conflictos laborales que surgen en el trabajo.					
12	Cumple adecuadamente con las funciones que se asignan dentro de la institución.					

Apéndice B

Prueba de normalidad

Se realizó la siguiente prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos y establecer el coeficiente de correlación:

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia	0.133	90	0.000
Eficacia	0.203	90	0.002
Efectividad	0.212	90	0.000
Satisfacción laboral	0.108	90	0.000
Productividad	0.323	90	0.000

Se utilizó el estadístico Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 50 ($n > 50$), se comprobó que todas las dimensiones y variables no se ajustan a una distribución normal (Sig. < 0.05), por ello, la prueba usada para la prueba de hipótesis es no paramétrica: Rho de Spearman.

Apéndice C
Tabla de baremos

Variable	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valoración	Puntaje para valoración
Satisfacción laboral	18	90	Bajo	18-42
			Regular	43-67
			Bueno	68-90
Productividad	12	60	Bajo	12-28
			Regular	29-45
			Bueno	46-60
Eficiencia	4	20	Bajo	4-9
			Regular	10-14
			Bueno	15-20
Eficacia	4	20	Bajo	4-9
			Regular	10-14
			Bueno	15-20
Efectividad	4	20	Bajo	4-9
			Regular	10-14
			Bueno	15-20

La tabla presenta el puntaje mínimo y máximo por cada variable y dimensión, así como los puntajes para su valoración.

ANEXOS

ANEXO A

Constancia de aplicación de los instrumentos

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Jorge Luis Pacheco Castro, en calidad de Jefe del área de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio, mediante este documento autorizo la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) denominados "Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio" y "Cuestionario para medir la productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio", correspondiente a la investigación: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SAN IGNACIO, 2022"** presentado por la Bach. Lucila Zurita García, para obtener el grado de Magister en Administración y Gerencia Pública.

San Ignacio, 04 de abril de 2022.



Jefe de Recursos Humanos
Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio

ANEXO B

Validación de los instrumentos de medición

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Ana María Baltodano Armas
Profesión o Especialidad : Mg. Químico Farmacéutico
Institución donde labora : Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio
Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3) Excelente (4)

Indicadores	Criterios				
		1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación			X	
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

San Ignacio, 24 de marzo del 2022.


Mg. Q.F Ana María Baltodano Armas
C.O.F.P. N° 07599
JEFE DEL SISMED

Firma y sello

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Rossitaín Domínguez Flores
 Profesión o Especialidad : Mg. Licenciada en Administración
 Institución donde labora : Unidad Ejecutora Salud San Ignacio
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3) Excelente (4)

Indicadores	Criterios				
		1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación			X	
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

San Ignacio, 24 de marzo del 2022.



 Mg. Adm. Rossitaín Domínguez Flores
 C.I. N.º 19705

Firma y sello

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

III. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Henry Antonio Malca Jiménez
 Profesión o Especialidad : Mg. Contador Público Colegiado
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Ignacio
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para medir la satisfacción laboral y
 productividad de los colaboradores de la Unidad
 Ejecutora de Salud San Ignacio.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1) Aceptable (2) Bueno (3) Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación			X	
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

San Ignacio, 24 de marzo del 2022.


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO

 MG. CPC. HENRY MALCA JIMENEZ
 GERENTE MUNICIPAL

Firma y sello

ANEXO C

Valoración de correlación

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.80 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.60 a -0.79	Correlación negativa fuerte
-0.40 a -0.59	Correlación negativa media
-0.20 a -0.39	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy débil
0.20 a 0.39	Correlación positiva débil
0.40 a 0.59	Correlación positiva media
0.60 a 0.79	Correlación positiva fuerte
0.80 a 0.99	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Tomado de Mondragón, 2014.