

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE
SALUD LUCANAS PUQUIO Y COMO REPERCUTE EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL, AYACUCHO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**AUTOR:
LUIS BENJAMIN PORTILLO TORRE**

**Callao, 2022
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA.. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTA
- DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ VOCAL

ASESOR: DR. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA

Nº de Libro: 03

Nº de Acta: 023-2022

Fecha de Aprobación de la tesis:

14 de enero del 2022

Resolución de Sustentación: Nº 099 -2021-CU del 30 de junio de 2021.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y por seguir manteniéndome con salud.

A mis Padres, quienes, con su esfuerzo, paciencia y amor, marcaron el ritmo de mi vida personal, profesional y familiar.

A mis Amigos, y personas especiales en mi vida, por confiar en mí; especialmente por brindarme su apoyo para concluir con éxito este proyecto.

AGRADECIMIENTO

A mis apreciados docentes, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito de esta tesis.

Al Director de la Red de Salud Lucanas Puquio por las facilidades brindadas en la realización de esta tesis.

A la Universidad Nacional del Callao por ser la sede de todo conocimiento adquirido y quien nos brinda la oportunidad de ser mejores.

INDICE

INDICE DE TABLAS.....	3
INDICE DE GRAFICOS	5
RESUMEN	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCION	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	12
1.3. OBJETIVOS.....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4. JUSTIFICACIÓN	13
1.5. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.5.1. LIMITANTE TEÓRICA.....	14
1.5.2. LIMITANTE TEMPORAL	15
1.5.3. LIMITANTE ESPACIAL	15
II. MARCO TEORICO	16
2.1. ANTECEDENTES.....	16
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	16
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	17
2.2. BASE TEÓRICA	19
2.3. BASE CONCEPTUAL	25
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	52
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	53
3.1. HIPÓTESIS	53
3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL	53
3.1.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	53

3.2.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	54
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	55
IV.	DISEÑO METODOLOGICO	56
4.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	56
4.1.1.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	56
4.1.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
4.1.3.	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	57
4.2.1.	POBLACIÓN	57
4.2.2.	MUESTRA	57
4.2.3.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	58
4.2.4.	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	58
4.3.	LUGAR DEL ESTUDIO Y PERIODO DESARROLLADO	58
4.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	58
4.5.	ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	60
V.	RESULTADOS	61
5.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS	61
5.2.	RESULTADOS INFERENCIALES	77
VI.	DISCUSION DE RESULTADOS	88
6.1.	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS	88
6.2.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES	95
	CONCLUSIONES	97
	RECOMENDACIONES	99
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	100
	ANEXOS	106

INDICE DE TABLAS

TABLA 5.1. Trabajadores por Oficina de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	61
TABLA 5.2. Modalidad de contrato de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	62
TABLA 5.3. Años de servicio de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	62
TABLA 5.4. Edades de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	63
TABLA 5.5. Sexo de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	64
TABLA 5.6. Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	65
TABLA 5.7. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales	66
TABLA 5.8. Satisfacción laboral según beneficios laborales y/o remunerativas...	67
TABLA 5.9. Satisfacción laboral según políticas administrativas	68
TABLA 5.10. Satisfacción laboral según relaciones sociales.....	69
TABLA 5.11. Satisfacción laboral según desarrollo personal.....	70
TABLA 5.12. Satisfacción laboral según desarrollo de tareas	71
TABLA 5.13. Satisfacción laboral según la relación con la autoridad	72
TABLA 5.14. Productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	73
TABLA 5.15. Productividad laboral por eficiencia	74
TABLA 5.16. Productividad laboral por eficacia	75
TABLA 5.17. Productividad laboral por efectividad.....	76
TABLA 5.18 Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	77
TABLA 5.19. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	78
TABLA 5.20. Satisfacción laboral por beneficios laborales y/o remunerativos y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	79
TABLA 5.21. Satisfacción laboral en políticas administrativas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	80

TABLA 5.22. Satisfacción laboral en las relaciones sociales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	81
TABLA 5.23. Satisfacción laboral en el desarrollo personal y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	82
TABLA 5.24. Satisfacción laboral en el desarrollo de tareas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	83
TABLA 5.25. Satisfacción laboral en la relación con la autoridad y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	84
TABLA 5.26. Satisfacción laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio por modalidad de contrato	85
Tabla 5.27. PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LUCANAS PUQUIO POR MODALIDAD DE CONTRATO.....	86
TABLA 6.28. Pruebas de normalidad	88
TABLA 6.29. Análisis de correlación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	90
TABLA 6.30. Análisis de correlación entre la dimensión condiciones físicas y/o laborales y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	91
TABLA 6.31. Análisis de correlación entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	91
TABLA 6.32. Análisis de correlación entre la dimensión políticas administrativas y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	92
TABLA 6.33. Análisis de correlación entre la dimensión relaciones sociales y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	93
TABLA 6.34. Análisis de correlación entre la dimensión desarrollo personal y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	93
TABLA 6.35. Análisis de correlación entre la dimensión desarrollo de tareas y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	94
TABLA 6.36. Análisis de correlación entre la dimensión relación con la autoridad y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio...	95

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 5.1. Trabajadores por Oficina de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	61
GRÁFICO 5.2. Modalidad de contrato de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021.....	62
GRÁFICO 5.3. Años de servicio de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	63
GRÁFICO 5.4. Edades de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	64
GRÁFICO 5.5. Sexo de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	65
GRÁFICO 5.6. Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021	66
GRÁFICO 5.7. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales.....	67
GRÁFICO 5.8. Satisfacción laboral según beneficios laborales y/o remunerativas	68
GRÁFICO 5.9. Satisfacción laboral según políticas administrativas	69
GRÁFICO 5.10. Satisfacción laboral según relaciones sociales	70
GRÁFICO 5.11. Satisfacción laboral según desarrollo personal	71
GRÁFICO 5.12. Satisfacción laboral según desarrollo de tareas.....	72
GRÁFICO 5.13. Satisfacción laboral según la relación con la autoridad.....	73
GRÁFICO 5.14. Productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	74
GRÁFICO 5.15. Productividad laboral por eficiencia.....	75
GRÁFICO 5.16. Productividad laboral por eficacia	76
GRÁFICO 5.17. Productividad laboral por efectividad	77
GRÁFICO 5.18. Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	78
GRÁFICO 5.19. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	79

GRÁFICO 5.20. Satisfacción laboral por beneficios laborales y/o remunerativos y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio	80
GRÁFICO 5.21. Satisfacción laboral en políticas administrativas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	81
GRÁFICO 5.22. Satisfacción laboral en las relaciones sociales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	82
GRÁFICO 5.23. Satisfacción laboral en el desarrollo personal y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	83
GRÁFICO 5.24. Satisfacción laboral en el desarrollo de tareas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	84
GRÁFICO 5.25. Satisfacción laboral en la relación con la autoridad y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio.....	85
Gráfico 5.26. SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LUCANAS PUQUIO POR MODALIDAD DE CONTRATO.....	86
Gráfico 5.27. PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LUCANAS PUQUIO POR MODALIDAD DE CONTRATO.....	87

RESUMEN

Este trabajo es muy importante porque analizará no solo la satisfacción laboral de los profesionales sino también su productividad laboral. El Objetivo fue determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio y como repercute en la Productividad Laboral. Método. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo transversal correlacional; se aplicó como instrumento un cuestionario aplicado en los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio para determinar el grado de relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad laboral. Resultados. De los 48 trabajadores evaluados el 75.0% refiere satisfacción, mientras que el 16.7% refirió satisfacción alta y un 8.3% una baja Satisfacción en su Centro de Trabajo; Además de que un 56.3% de los que refieres satisfacción media son los trabajadores con modalidad de contrato C.A.S. En lo referente a Productividad Laboral el 97.9% tienen una alta Productividad laboral y tan solo el 2.1% tienen una Productividad media. Así mismo el 72.9% de los trabajadores que tienen una Satisfacción Laboral Media son trabajadores con una Productividad Laboral alta. Conclusión. Se puede alegar que hay una relación relativamente baja entre ambas variables. Sin embargo, se puede decir que es más frecuente que personas menos satisfechas produzcan relativamente más, mientras que personas más satisfechas produzcan menos con más frecuencia.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, productividad Laboral, eficiencia, eficacia y efectividad.

ABSTRACT

This work is important because it will not only analyze the Labor Satisfaction of the professionals but also their Labor Productivity. The objective was to determine the level of Job Satisfaction of the workers of the Lucanas Puquio Health Network and how it affects Labor Productivity. Method. The type of research was of a quantitative cross-correlational approach; A questionnaire applied to the workers of the Lucanas Puquio Health Network was applied as an instrument to determine the degree of relationship between the variables job satisfaction and job productivity. Results. Of the 48 workers evaluated, 75.0% refer to satisfaction, while 16.7% referred high satisfaction and 8.3% a low satisfaction in their Work Center; In addition to the fact that 56.3% of those who refer to average satisfaction are workers with a C.A.S. Regarding Labor Productivity, 97.9% have high Labor Productivity and only 2.1% have medium Productivity. Likewise, 72.9% of the workers who have a Medium Job Satisfaction are workers with a high Labor Productivity. Conclusion. It can be argued that there is a relatively low relationship between both variables. However, it can be said that it is more common for less satisfied people to produce relatively more, while more satisfied people produce less more often.

Keywords: Job Satisfaction, Job productivity, efficiency, efficacy and effectiveness..

INTRODUCCION

La satisfacción laboral se conceptualiza como resultado de factores internos y externos que incluyen: motivación del empleado, desarrollo profesional, identificación y pertenencia a la organización, entre otros. La productividad que es la relación entre eficiencia y eficacia en el desempeño del trabajo de individuos y organizaciones. (1)

El propósito del trabajo titulado “Productividad y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de salud Lucanas - Puquio, Ayacucho 2021” fue determinar cómo la Satisfacción Laboral repercute en la Productividad laboral; dado que muchas organizaciones minimizan la satisfacción laboral como un gasto en lugar de una inversión, es de primordial importancia porque, si bien todas las organizaciones se preocupan por brindar oportunidades de desarrollo a los empleados, desearán cumplir mejor con sus deberes o responsabilidades y, sobre todo, hacerlo de manera eficaz y eficiente, sentirse satisfechos de pertenecer a la organización en la que trabajan y así poder lograr una mayor satisfacción personal. (1)

El presente informe final de investigación consta de siete apartados; I: planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y justificación, II: incluye los antecedentes, el marco teórico, conceptual y la definición de términos, III: considera las variables e hipótesis, así como la operacionalización de variables, IV: metodología; V: resultados, VI: discusión de resultados, el VII: recomendaciones y IX: referencias bibliográficas, asimismo, contiene un apartado de anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo actual, todas las organizaciones e instituciones son cada vez más competitivas y globalizadas, por ello el bienestar de los trabajadores se vuelve más vulnerable a cualquier cambio en la gestión del talento humano, por lo que incrementar la productividad se convierte en un objetivo fundamental para cualquier organización ya sea pública o privada, por ende las empresas públicas toman importancia en el servicio que brinda a los usuarios; sin embargo, se olvidan de analizar los problemas que perjudican a las personas que en ella laboran.

Ante ello, investigaciones realizadas a nivel mundial por Oxford Economics, en el año 2014, refiere que el 76% de los empleados no está satisfecho con su empleo, esto debido a las deficiencias en las condiciones físicas, remuneración, las políticas de la empresa, las relaciones dentro de la institución, el desarrollo personal, el desarrollo de las actividades. Así mismo indica que, “las jerarquías directivas casi nunca están sincronizadas con las estrategias y prioridades fijadas por las áreas de recursos humanos”. (2) Este es uno de los componentes que incide directamente en la satisfacción de los trabajadores, además tiene impacto en los empleados al incrementar su productividad en su trabajo.

En el Perú, las entidades públicas los organismos públicos no han integrado la evaluación periódica de la satisfacción laboral, lo que muestra un desinterés por los recursos humanos del sector público. En el Ministerio de Salud no existe una política de incentivos y estímulos, y si las tiene, solo reconoce a un determinado grupo de trabajadores, provocando algunos agravios a estos colectivos menos favorecidos e injustos sin elogiarlos. El bono tampoco reconoce el esfuerzo ni la Identificación del empleado. El empleado con su entorno de trabajo es un factor importante de insatisfacción laboral.

Dado a ello en el ámbito local en la Red de Salud Lucanas-Puquio, se observó un potencial problema, ya que el índice de satisfacción de los empleados era bajo, principalmente debido a las malas relaciones que existían con los directivos de cada área y la gerencia, así mismo se ha observado que existe dificultades para desarrollar sus actividades, ya que no contaban con las herramientas y equipos para realizar su trabajo, además la institución no viene ofreciendo las capacitaciones y entrenamientos pertinentes, es decir para mejorar la competencia y habilidad del personal, lo que provocó que los empleados redujeran sus niveles de productividad, pues no contaban con todas las facilidades para que se ejecute adecuadamente, también se puede ver que los empleados ha creado un sentido de resentimiento hacia la institución, porque sienten que no son valorados por la misma.

Por otro lado, también se reconocieron ciertas deficiencias, con respecto al desarrollo de tareas, se evidenció que muchos de los colaboradores no desempeñan adecuadamente sus funciones, lo que lleva al incumplimiento de metas propuestas por parte de la Institución; del mismo modo, en cuanto a las remuneraciones, se puede ver que muchos que laboran en la institución realizan funciones que no pueden ser compensadas con la remuneración percibida, lo cual puede llevar al trabajador a tomar un concepto de injusticia. En cuanto a las condiciones de trabajo, en la institución se encontró que los trabajadores no cuentan con el espacio o entorno adecuado que facilite o apoye a los trabajadores a desarrollar sus actividades de una manera más adecuada.

Y lo que concierne a políticas administrativas se encuentra que muchos trabajadores cumplen con sus responsabilidades, pero no de manera óptima, dado que existe desacuerdo entre los empleados y la organización que no les brinda el apoyo adecuado para el desempeño de sus funciones y así lograr la efectividad del caso.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio y como repercute en la Productividad Laboral?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera las condiciones físicas y/o materiales repercute en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?
2. ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos repercute en la productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?
3. ¿De qué manera las políticas administrativas repercuten en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?
4. ¿De qué manera las relaciones sociales repercuten con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?
5. ¿De qué manera el desarrollo personal repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?
6. ¿De qué manera el desarrollo de tareas repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?
7. ¿De qué modo la relación con la autoridad repercute con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio y como repercute en la Productividad Laboral.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar cómo las condiciones físicas y/o materiales repercuten en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio

2. Conocer de qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos repercuten en la productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio
3. Identificar de qué modo las políticas administrativas repercuten en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio
4. Conocer cómo relaciones sociales repercuten con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio
5. Conocer cómo el desarrollo personal repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio
6. Conocer de qué manera el desarrollo de tareas repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio
7. Identificar de qué modo la relación con la autoridad repercute con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio

1.4. Justificación

Originalidad e Interés. - El interés profesional que incitó a desarrollar esta investigación; se centra en que las áreas de conocimiento que se van a abordar están directamente relacionadas con el trabajo que actualmente desarrollo en la Red de Salud Lucanas Puquio como Coordinador del Programa Articulado Nutricional. Por tanto, la singularidad de este tema radica en que se pretende abrir un nuevo rumbo de investigación sobre la metodología de medición de la productividad del factor humano en una unidad ejecutora y/o Redes de Salud y pueda ser aplicado a nivel local, regional y nacional, en otras instituciones similares. Este estudio se realizó porque se puede observar que las necesidades básicas de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio no están cubiertas, lo que afecta su productividad laboral, afectando en la atención dentro de la Jurisdicción de la Red de Salud Lucanas Puquio. Además, servirá de base teórica para otros estudios similares, realizados en distintas universidades de nuestro país.

Relevancia Científica. - El interés académico pudo suscitar el tema elegido, desde un plano general, y se evidencia en la presentación de un método para medir la satisfacción laboral del factor humano en una Unidad ejecutora y/o Red de Salud y cómo repercute en la productividad. Esto, medido a través de la utilización de un instrumento, cuyos resultados servirán a los responsables de tomar decisiones actuales y futuras.

Relevancia Social. - El interés para la sociedad radica en que al aplicar esta investigación se beneficiarán de una mejora en la productividad de la Unidad Ejecutora y/o Red de Salud. Consecuentemente, se mejorará la atención al usuario y los servicios de salud dentro de la institución por lo que también generará una Satisfacción del usuario externo.

Relevancia Práctica. - La presente investigación ayudará a evaluar más a los responsables y jefes de las unidades dentro de la Red de Salud, así mismo sobre la forma como su personal rinde eficiente y eficazmente su trabajo diario y poder tomar acciones correctivas en ese caso y así, aumentar los niveles de productividad.

Actualidad. - Actualmente, los empleados son considerados los activos más importantes de una unidad productiva, por lo que medir los factores de satisfacción laboral más adecuados es muy importante, contribuyendo al desarrollo de la productividad y el desarrollo personal.

Factibilidad. - Fue posible llevar a cabo esta investigación por que se contó con suficientes recursos humanos, materiales y financieros; así mismo se tuvo acceso a Institución para la obtención de la información necesaria.

1.5. Limitantes de la Investigación

1.5.1. Limitante teórica

Para el marco teórico, hubo dificultades en hallar investigaciones previas aplicadas a Redes de Salud o Unidades Ejecutoras.

1.5.2. Limitante Temporal

Esta investigación se realizó durante el periodo del año 2021, se presentaron limitaciones debido a que el horario de trabajo por contexto COVID-19 es limitado ello hace que el estudio se realice en horas de labores.

1.5.3. Limitante espacial

Esta investigación se realizó dentro del Local Institucional de la Red de Salud Lucanas Puquio que consta de Direcciones y Unidades estructuradas, no hubo limitantes en este nivel.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

GARCÍA R. M.; LUJÁN L. M. E y MARTÍNEZ C. M. Á. – México (2007).

En su estudio “Satisfacción laboral del personal de salud”. Cuyo objetivo fue Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Metodología. Estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se tabuló por criterios y servicios. El análisis se realizó con estadística descriptiva. Resultados. La satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). Conclusiones. Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario. (3)

GARCÍA H. Y.; MARTINEZ G., M. D.; RIVERA L., M. I. y GUTIERREZ F., G. México (2016).

En su tesis “Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo”. El objetivo fue evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública en el estado de Hidalgo. Método. La investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Los Resultados muestran que, en los dos tipos de satisfacción, el Hospital A, tiene una media superior, observándose que en la satisfacción intrínseca es mayor en 0.0509, mientras que, en la satisfacción extrínseca, también es superior en 0.0376; por lo cual, se

define que en cuanto a la satisfacción intrínseca, se perciben como algo satisfechos, con tendencia a bastante satisfechos; por el contrario, en la satisfacción extrínseca, se identifica una percepción neutral de la satisfacción, con tendencia a percibirse algo satisfechos. Conclusiones. Se logró el objetivo y se puede concluir que la satisfacción laboral, es un tema de gran importancia en las organizaciones, manifestando que cuando el personal está satisfecho será más productivo, generará un mayor compromiso y mejorará el ambiente laboral, entre otros beneficios. (4)

CARRILLO G., C.; MARTINEZ R., M. E.; GOMEZ G., C. I. y MESENGUER P.; M. Madrid (2015) “Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales” Madrid. El objetivo fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en una muestra constituida por 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Método. Esta investigación se aplicó un diseño ex post facto y, en concreto, se realizó un estudio retrospectivo con un solo grupo mediante la aplicación de instrumentos de medición psicológica a una muestra de profesionales sanitarios. Resultados. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media ($M = 71.37$; $DT = 14.03$), los "compañeros de trabajo" y el "superior inmediato" son los aspectos mejor evaluados. Conclusiones. Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos. (5)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

RIVERA H., Y. M. Lima - Perú (2018). “Determinantes de la Satisfacción Laboral en el sector salud peruano”. Lima-Perú. Objetivo. Identificar y comprender cuáles son las variables que determinan la satisfacción del personal de salud, dado el papel fundamental que desempeñan estos profesionales en la determinación de la eficiencia, efectividad y

sostenibilidad de los sistemas de atención de la salud. Método. La estrategia de estimación es el método Probit Ordenado debido a que la variable dependiente del estudio expresa las preferencias u opiniones de los profesionales de salud en relación con la satisfacción con su trabajo. Resultados. Se tiene que: 1) un mayor salario aumenta la probabilidad de declarar satisfacción laboral mientras que un mayor número de horas trabajadas disminuye dicha probabilidad; 2) si el profesional de salud se encuentra trabajando en un establecimiento de primera categoría, la probabilidad de declarar mucha satisfacción laboral es mayor cuando el establecimiento es de naturaleza privada en lugar de pública, esta brecha por el tipo de institución se hace no significativa cuando el establecimiento es de tercera categoría; y 3) un trabajador bajo un contrato CAS tendrá una mayor probabilidad de declarar estar muy satisfecho con su trabajo respecto a uno que está nombrado, mientras más joven sea, debido principalmente a que estas personas valoran más el hecho de contar con un trabajo que el tipo de contrato que poseen. Conclusiones, se han encontrado diferencias respecto a las variables que determinan la probabilidad de declarar una mayor satisfacción laboral entre el personal médico y de enfermería. (6)

MARIN S., H. S. y PLACENCIA M., M. D. Lima – Perú (2017). “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”. Lima. El objetivo del estudio es establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú. Método, Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. Cuyos resultados fueron motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%), factores higiénicos (46.3%), factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%). El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación

laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". En conclusión, la relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho". (7)

HOLGUIN M., Y. y CONTRERAS C., C. Lima -Perú (2019). "Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María). Lima. Objetivo, Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología. Método, Estudio de tipo analítico. El Servicio de Nefrología cuenta con 76 trabajadores, 40 (52,64 %) participaron en el estudio (entre médicos, licenciados en enfermería, técnicos en enfermería, administrativos, etc.) Se evaluaron las dimensiones extrínseca e intrínseca de la satisfacción laboral. En los Resultados la población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años y DE: $\pm 6,8$), con discreta predominancia del sexo femenino (67,50 %). El 28 % de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción. Los participantes que iniciaron sus labores desde la fundación del hospital (tiempo de servicio ≤ 3 años) tuvieron mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio entre 4 y 6 años. El 86,7 % de los trabajadores con menos de 3 años de servicio mostraron un mayor grado de satisfacción media-alta, comparado con el 68 % obtenido en el grupo que laboraba entre 4 a 6 años. Como Conclusión se tuvo que el 28 % de los trabajadores tuvieron nivel alto de satisfacción laboral, de ellos, los médicos obtuvieron el mayor grado de satisfacción (83,3 %), el 48 % tuvo un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores mostró un bajo nivel de satisfacción y los trabajadores con tiempo de servicio ≤ 3 años fueron los que mostraron el mayor nivel de satisfacción laboral. Se observa que un menor tiempo de servicio se obtiene un mayor nivel de satisfacción laboral. (8)

2.2. Base Teórica

Las bases teóricas están dadas en función a las variables de estudio como son la satisfacción laboral y la productividad Laboral.

TEORÍAS VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL

a. Teoría bifactorial de Herzberg de 1959

También conocida como la “Teoría de los dos factores”, la teoría fue planteada por Herzberg, quien formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento humano en situaciones laborales. Este autor señala la existencia de dos factores que orientan el comportamiento humano. (9)

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción individual, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores están ausentes o son inconsistentes, causarán insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto sobre la satisfacción a largo plazo.

El modelo propuesto por Herzberg indica que la satisfacción laboral sólo puede ser generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral será generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

- **Factores higiénicos:** se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; estos incluyen las condiciones físicas y ambientales de empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etc.

Corresponden a la motivación ambiental y son los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para influir el comportamiento de los empleados. La expresión higiene refleja su precisión sus propiedades preventivas y profilácticas, e indica que sólo están destinadas a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente previenen la insatisfacción, ya

que su efecto sobre el comportamiento no aumenta la satisfacción de manera significativa y a largo plazo. Pero si no son estables provocan insatisfacción, razón por la que se les llama (actores de insatisfacción, y son los siguientes (9):

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas.
- Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

- **Factores motivacionales:** se refieren al contenido del puesto, a los términos de referencia y las obligaciones conexas; producen un efecto de satisfacción duradera y aumentan la productividad por encima de lo normal. El término motivación incluye un sentido de logro, desarrollo profesional y reconocimiento que se manifiesta en el cumplimiento de tareas y actividades que son desafiantes y significativas en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, aumentan la satisfacción; si son precarios, la reducen. Por eso se denominan factores de satisfacción (9). Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad
- Libertad para decidir cómo realizar una labor.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del puesto horizontal o verticalmente).

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

La satisfacción laboral depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que implica; éstos son los llamados factores motivacionales.

La insatisfacción laboral es una función del entorno, de la supervisión, de los compañeros de trabajo y el contexto laboral general; son los llamados factores higiénicos.

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción profesional no están relacionados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción laboral. Lo opuesto a la satisfacción laboral no es la insatisfacción, sino la falta de satisfacción laboral; de manera similar, lo opuesto a la insatisfacción laboral es carecer de insatisfacción, no la satisfacción. (10)

b. Teoría del ajuste al trabajo de Minesota 1984

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas la satisfacción de necesidades y valores. Esta teoría se centra en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de esto es el concepto de correspondencia entre el individuo y el entorno, en este caso el entorno de trabajo, cuyo mantenimiento es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores “ajuste en el trabajo”. La satisfacción surge no solo del grado en que se satisfacen las necesidades del trabajador, sino también del nivel de servicio del contexto laboral, además de las necesidades y valores de ese trabajador. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral, los resultados satisfactorios y el tiempo de servicio del individuo. Las variables independientes; destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas para un trabajo determinado, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y el refuerzo profesional. (11)

c. Teoría de la discrepancia de Locke 1976

Esta teoría es parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas se pueden lograr a través del trabajo y sus propias necesidades. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantenga una jerarquía de valores. Las emociones se perciben como formas de experimentar el logro o la decepción de un determinado valor. La satisfacción laboral es el resultado de la percepción de que un puesto cumple o posibilita el cumplimiento de valores profesionales que son importantes para la persona, siempre que en la medida en que estos valores estén alineados con las necesidades del individuo. (12)

d. Teoría de los eventos situacionales de Quarstein 1992

¿Por qué algunos empleados en puestos donde los aspectos tradicionales son apropiados (salario, oportunidades de ascenso o condiciones laborales) reportan bajos niveles de satisfacción laboral?

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos similares en la misma organización o en diferentes organizaciones con el mismo salario, oportunidades de promoción o condiciones laborales tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? y ¿Por qué los niveles de satisfacción laboral cambian con el tiempo a pesar de que algunos aspectos del trabajo permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales establece que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; Características situacionales y Eventos situacionales

Las Características situacionales son aquellos aspectos de un trabajo que una persona tiende a evaluar antes de aceptar un trabajo, tales como el salario, las oportunidades de ascenso, las condiciones laborales, la política de la compañía y la supervisión; esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Los Eventos situacionales aspectos del trabajo que no tienden a ser evaluados de antemano, sino que ocurren una vez que el trabajador acepta el trabajo, a menudo no son esperados por él y pueden

sorprender al individuo. Las características situacionales se pueden categorizar fácilmente, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales ante la situación en la que se encuentra la persona en su organización. (13)

e. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow 1943

Maslow presentó la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de la jerarquía de necesidades humanas y los motivadores; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y las considera en orden ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima, descrito en la pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). (14)

La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las “deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo (15)

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad. (15)

f. Modelo dinámico de la satisfacción laboral de Locke 1976

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de

influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral.

Existen seis formas de satisfacción laboral:

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones. (12)

2.3. Base Conceptual Satisfacción Laboral

Gestión del talento humano

Para Chiavenato (16), el talento humano está compuesto por colaboradores que brindan sus servicios y conocimientos a favor de la empresa u organización, el cual debe ser remunerado, pero no solo eso, sino que también debe ser valorado, apreciado y agradecido, pues depende de ello para que el personal se siente satisfecho y desempeñe mejor en sus actividades.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues

depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (16)

También considera que es necesario tener en cuenta una serie de factores que permitan un mejor manejo o gestión de los recursos humanos, es importante tener en cuenta aspectos, de cultura, estructura y características que identifican a la organización y al personal. (16)

La administración de personas es compleja pues en este proceso juega un papel importante la mente, la inteligencia, la acción y pro acción, cada colaborador posee habilidades y conocimiento diferentes, por ello es necesario que los superiores evalúen, conozcan cada una de ellas con el fin de aprovecharlas, sin embargo también debe saber apreciar, valorar y reforzarla de ese modo el personal aplicará cada una de sus virtudes con eficiencia, así mismo reducirá la posibilidad de que este decida renunciar al trabajo. “La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes éstos no sólo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptualmente intangibles”. (16) Es decir, los cambios que se han dado en la administración de personal no solo se centran en la parte física que beneficia al personal, sino que estos también necesitan ser apreciados, valorados y tomados en cuenta, todo ello debe ir acompañado con una remuneración justa, buenas condiciones laborales, y beneficios de ley.

Castillo, F. menciona que una buena gestión de personal ha llevado a las organizaciones a que logren alcanzar la excelencia, la superación y el desarrollo, consigo el mejoramiento y superación del personal, brindándole la facilidad de crecer profesionalmente, además ofreciéndoles conocimientos, mediante las capacitaciones, talleres, con el fin de que estos mantengan un nivel alto de rendimiento. (17)

La Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en

gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. (17)

Así mismo infiere que el área de recursos humanos es el socio estratégico para las demás áreas, pues es capaz de potenciar el trabajo de los colaboradores en equipo, además permite una transformación radical de la organización, pues la finalidad de la gestión es el desarrollo integral de las personas de manera individual y grupal, de esa manera se obtendrá el crecimiento de la empresa. (17)

Tras analizar cada uno de las teorías planteadas por los tres autores se determinó que la gestión del talento humano es el manejo de los recursos humanos, teniendo en cuenta aspectos tangibles como las condiciones laborales, la remuneración, y los beneficios, además aspectos intangibles como el reconocimiento, la valoración, el progreso y desarrollo del personal, pero también se refiere a realizar una evaluación constante del personal para identificar sus dificultades, debilidades que deben ser mejoradas como también las fortalezas que serán aprovechadas y potenciadas.

Según Blum y Naylor afirman que la “satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general”. (18)

Locke lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (19)

De igual forma Pinilla plantea la existencia de una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él considera que ambas se encuentran relacionadas directamente, la productividad de una organización se encuentra estrechamente ligada a la satisfacción de sus trabajadores. (20)

Según Daza y Porto, “las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador satisfecho, es un trabajador productivo”. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. (21)

Al respecto, Robbins “define la Satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”. (22)

Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores, casi siempre se refiere a la satisfacción laboral. De hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Spector señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. (23)

Koontz y O'Donnell plantean que “la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”. (24)

Para Porter y Lawler, es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que las reducen. (25)

Por su parte, Chiavenato (1986, citado por Gamboa, 2010) señala que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo”. (26)

Características de la satisfacción laboral

Robbins y Coulter afirman que, por lo regular, las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser o de lo que un empleado desea de su puesto son (22):

- Las necesidades
- Los valores
- Los rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del debería ser son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidad de progreso

Importancia de la satisfacción laboral

Según Harris, las empresas que involucran a los empleados en la toma de decisiones provocan en estos que se sientan dueños del proceso, que crean en la causa y que hagan lo necesario en la ejecución para el éxito de la empresa. En este proceso, los líderes y sus funciones son fundamentales, ya que deben escuchar las ideas, conceptos y esperanzas de los empleados y transmitirles emoción y pasión por su trabajo. (27)

La motivación es una parte muy importante de la satisfacción laboral, ya que demuestra el grado en que la persona siente que sus carencias o necesidades están siendo cubiertas. Por esto, es fundamental que haya una interacción entre las necesidades del trabajador y los motivadores que se le van a ofrecer; intentando que estos sean complementarios. (28)

Medición de las dimensiones de satisfacción laboral

Estudios realizados por Sánchez, plantea la medición de la satisfacción laboral responde a las siguientes dimensiones (29):

1. Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario. (29)

2. Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (29)

Para Vroom, el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. (30)

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que puede afectar la productividad y producir el deterioro del entorno laboral. (29)

3. Políticas administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Así mismo, explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. (29)

Las políticas deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones; a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos.

Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas. (29)

4. Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. (29)

La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House, "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura" (31). Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

5. Relaciones interpersonales

Se refiere a la interacción del personal al interior de la empresa. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. (29)

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo.

Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros.

Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. (29)

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

6. Realización personal

Los trabajadores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. (29)

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son (29):

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia

profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.

7. Desempeño de tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (29)

Causas y consecuencias de la satisfacción laboral

Causas de la satisfacción laboral

Según Zayas, P. Báez, Zayas, F. y Hernández, “en el mundo actual, globalizado, cambiante, caracterizado por avances científicos y una poderosa tecnología, el hombre desempeña el papel fundamental para

la organización, su funcionamiento y su evolución". (32) Por ello, la satisfacción laboral no solo está relacionado directa o indirectamente con los niveles salariales si no del significado que el trabajador les dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

La satisfacción laboral de las personas puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito personal y/o profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros). Cuanto más elevada sea la calidad de vida personal y profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo y pasividad. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible. (29)

Insatisfacción laboral

Respecto a la insatisfacción laboral Hannoun refiere:

Hay casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social". (33) A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario no compatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Muñoz argumenta: la insatisfacción laboral es el sentimiento de desagrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (34)

Causas principales de la insatisfacción laboral:

Hannoun afirma que hay una “serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo” (33).

Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- a. Salario bajo- Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- b. Relación inapropiada con los compañeros y/o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- c. Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.

- d. Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- e. Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- f. Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- g. Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

Hannoun señala que “la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente” (33).

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es

la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

Por otra parte, Fuentes señala como principales consecuencias (1):

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja Productividad
- Dificultad para trabajar en grupos

Niveles de satisfacción laboral

Según Fuentes, se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral (1):

- a. Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b. Satisfacción por faceta: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción.

La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su

satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar sus capacidades. (1)

Factores de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral posee factores que permiten determinar las condiciones con las cuales el personal podrá sentirse contento con su trabajo y con la misma organización.

Palma Considera que existen 7 factores que explican la satisfacción laboral existente en una organización, estas son (35):

- Factor I: Condiciones físicas y/o materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de esta.
- Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III: Políticas administrativas. El grado de acuerdo frente los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV: Relaciones sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V: Desarrollo personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI: Desempeño de tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Factor VII: Relación con la autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Productividad Laboral

Prokopenko define la productividad como “el uso eficiente de recursos: trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información, en la producción de diversos bienes y servicios”. (36) Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo.

La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano.

Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Koontz y Weihrich explicaron que la “productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. (37) Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados”. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

Robbins y Coulter definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está

condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano. (22)

Para Martínez la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (38)

La Real Academia Española define la productividad como “la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, entre otros”. (39)

Stoner dice que debe entenderse “productividad, como la medida que indica qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la empresa. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella”. (40)

La productividad, para Papayanopulos, es una “medida de lo bien que se ha combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseados. Implica cumplir con todos los requisitos necesarios para obtener los resultados planeados y sobre todo con la calidad requerida”. (41)

Importancia y función de la productividad

A decir de Prokopenko, “la importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad”. (36) Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional, o el PNB, crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora. Por tanto, el mejoramiento de la

productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales.

Respecto al grado de competitividad de un país sobre su productividad, el mismo afirma (36):

La productividad determina asimismo en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de un país. Si la productividad del trabajo en un país se reduce en relación con la productividad en otros países que fabrican los mismos bienes, se crea un desequilibrio competitivo. Si los mayores costos de la producción se transfieren, las industrias del país perderán ventas, dado que los clientes se dirigirán a los abastecedores cuyos costos son inferiores. Sin embargo, si el aumento de los costos es absorbido por las empresas, sus beneficios disminuirán. Esto significa que tendrán que reducir la producción o mantener los costos de producción estables mediante la disminución de los salarios reales. Algunos países que no logran seguir el ritmo de los niveles de productividad de los competidores tratan de resolver esos problemas devaluando sus monedas nacionales. No obstante, de ese modo se reduce el ingreso real de esos países al resultar los bienes importados más caros y al aumentar la inflación interna.

Así pues, una baja productividad produce inflación, un saldo comercial negativo, una escasa tasa de crecimiento y desempleo. Por tanto, es evidente que el círculo vicioso de la pobreza, el desempleo y la baja productividad sólo se puede romper mediante un aumento de la productividad. Una mayor productividad nacional no sólo significa un uso óptimo de los recursos, sino que contribuye también a crear un mejor equilibrio entre las estructuras económicas, sociales y políticas de la sociedad.

La productividad bajo la corriente de los factores humanos

El concepto de productividad es señalado por Cequea y Nuñez, con una naturaleza multidimensional en la que influyen ciertas características del individuo, y que dicha influencia implica procesos psicosociales complejos de cuantificar que constituyen los factores humanos. (42)

Entre dichos factores se encuentran la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje y la formación, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la comunicación, la capacitación y las recompensas.

Por otra parte, Rincón señala que algunos investigadores concentran la productividad en la medición de indicadores y la evaluación de su comportamiento en el tiempo; pero otros recomiendan dedicar mayor esfuerzo a la motivación y participación de los trabajadores; considerando que, si cada persona actúa eficientemente, el resultado global se traduce en una empresa productiva. (43)

Beneficios de la medición de la productividad

Bain indica que la “importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos”. (44)

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento

fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Medición de la productividad

Según Álvarez, “los términos de eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad y productividad se emplean indistintamente de forma coloquial; asimilándolos a un término unívoco, que define el buen comportamiento de las entidades”. (45)

Gaither y Frazier definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida. (46)

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

Indicadores de productividad

Koontz y Wehrich, señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad (37):

1. Eficiencia

Chiavenato, en su libro introducción a la teoría general de la administración, define la eficiencia como “la utilización correcta de los recursos disponibles”. (10)

La eficiencia es un concepto que con frecuencia se utiliza como sinónimo de productividad; se puede resumir como la utilización óptima de los recursos, emplear el mínimo tiempo posible en la producción, sin deteriorar la calidad del producto; utilizar los servicios (electricidad, agua, gas, etc.) en las cantidades necesarias, sin desperdicio, y utilizar los

medios tecnológicos (máquinas, equipos, herramientas, etc.) de manera tal que no se deterioren más de lo normal.

A decir de Prokopenko, “Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible”. (36)

Por su parte, Anthony y Young dice que “la eficiencia es la ratio entre los outputs y los inputs, o la cuantía de output e input por unidad”. (47)

La eficiencia será considerada en relación con la variable producción y no con la variable consumo. Se fundamenta en la idea de la ausencia de despilfarro en la producción; esto implica que se produzca el máximo nivel de output posible dadas unas cantidades de recursos; o alternativamente, que se empleen los mínimos recursos para obtener un nivel determinado de output. (48)

Para Álvarez, existen tres tipos de eficiencia; esto es, la eficiencia técnica, la eficiencia asignativa y la eficiencia de escala. (45)

- La eficiencia técnica. Se define como la relación óptima entre insumos y producción. Se logra cuando la entidad no malgasta recursos, esto es en los puntos de la Frontera de Posibilidades de Producción, que está formada por las combinaciones de inputs y outputs situadas sobre la función de producción.

Se puede cuantificar como la ratio entre el output alcanzado y el output potencial, dada la función de producción. Cuando la orientación es output, la eficiencia técnica se formula como sigue:

- Eficiencia técnica = $\frac{\text{Output real para la tecnología dada e Input fijo}}{\text{Output potencial}}$ Alternativamente, cuando la orientación es input, la eficiencia técnica toma la forma que se expone a continuación:
- Eficiencia técnica = $\frac{\text{Input potencial para la tecnología dada y Output fijo}}{\text{Input real}}$

La eficiencia técnica puede alcanzarse maximizando el output o reduciendo el input. La eficiencia técnica se logra si se consigue obtener una cantidad de output empleando la mínima cantidad de una combinación de factores productivos. La combinación de factores

podría variar con la modificación de la tecnología de producción, pero no con los cambios en precios o productividades marginales. (48)

2. Eficacia

Para Salvador, “la eficacia es la relación entre los objetivos que se fija una organización y los resultados que realmente consigue”. (49)

Por su parte, Prokopenko señala (36):

Conviene definir la eficacia como la medida en que se alcanzan las metas. Este concepto, basado en un enfoque sistemático y global del desarrollo social y económico, permite elaborar definiciones de la productividad adecuadas para cualquier empresa, sector o nación determinados. Con todo, surge la dificultad de que el numerador y el denominador para efectuar comparaciones de la eficacia puedan ser completamente diferentes, al reflejar características específicas como las estructuras organizativas y las metas políticas, sociales y económicas del país o del sector de que se trate.

Para Georgopoulos y Tannenbaum, la eficacia mide el funcionamiento o la capacidad del sistema organizativo, más que el logro o no de los objetivos. Según este concepto, una entidad es más eficaz cuanto mejor organizados estén sus elementos y cuanto más capacitada esté para solucionar los problemas que se le surjan. (50)

De esta forma, se pueden establecer dos tipos de eficacia que están estrechamente relacionados entre sí (Salvador, 1994), que son, la eficacia según los objetivos alcanzados; y la eficacia del sistema para adaptarse al entorno. La interconexión entre los dos tipos de eficacia radica en que, para lograr la eficacia según los objetivos, se debe conocer el entorno y poder prefijar los objetivos a conseguir, para después compararlos con los alcanzados. (49)

La eficacia se puede formular como la ratio entre los resultados obtenidos en las mejores condiciones posibles, y los objetivos pretendidos, según la expresión siguiente (51):

- Eficacia =
$$\frac{\text{Output obtenido en condiciones óptimas.}}{\text{Output propuesto}}$$

Output propuesto

Así, la eficacia hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores. La eficacia valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. La eficacia mide los atributos: Calidad, oportunidad en la entrega, amabilidad, confiabilidad, quejas, satisfacción del cliente, servicio.

3. Efectividad

Según Juez la efectividad es el logro de un objetivo propuesto en condiciones habituales. Se puede formular como la relación entre los resultados obtenidos en situaciones reales, y los objetivos pretendidos. (51)

- Efectividad =
$$\frac{\text{Output obtenido en condiciones habituales}}{\text{Output propuesto}}$$

Output propuesto

Se puede observar que la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos. La efectividad mide el impacto: rendimiento, productividad, cobertura, participación en el mercado, crecimiento, beneficios, retención e incremento de clientes, nuevos productos.

En otro contexto, Planas, asevera que la efectividad de una política pública consiste en el nivel de consecución de los objetivos pretendidos para cada proyecto alternativo, dado un mismo nivel de recursos. (52)

A decir de Nunes quien afirma que:

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados. Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es “hacer bien”, mientras que la efectividad es “conseguir el objetivo”. Se observa que es posible ser eficaz sin ser eficiente, y lo inverso también es posible. Por ejemplo, a veces, aunque alcanzar los resultados deseados (la efectividad) se utilizan recursos desproporcionados para tal (falta de eficiencia). Lo óptimo es, obviamente, ser al mismo tiempo eficaz y eficiente, es decir, alcanzar los resultados deseados utilizando lo mínimo de recursos. (53)

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Factores que influyen en la productividad

Schroeder, indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. (54)

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

a) El entorno. La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen

en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

b) Características del trabajo. La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito;

- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.
- c) Características de la organización
- Liderazgo
- Entrenamientos al personal

También, es necesario considerar factores internos como:

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Materiales y energía. En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además, se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

Calidad, productividad y costos

A decir de Rincón de Parra, este trío de conceptos se puede analizar como un todo prácticamente inseparable, por cuanto el cambio de uno cualquiera de los elementos afecta a los otros dos. Durante mucho tiempo se hizo énfasis en la mejora de la productividad, bajo el supuesto de que, como consecuencia natural, se incrementarían los niveles de calidad. La evidencia demuestra ahora que el camino es exactamente el opuesto. Los incrementos de productividad no sólo no conducen definitivamente hacia la mejora de la calidad; sino que, incluso, la pueden deteriorar. (43)

Se propone entonces a la luz de la experiencia, que se dé prioridad a las estrategias de garantía de calidad, las cuales, en consecuencia, incrementan la productividad y minimizan los costos, y no a la inversa.

También sostiene que “el término calidad, por lo general lo asociamos con productos o servicios excelentes, que satisfacen nuestras expectativas y, más aún, las rebasan”. Tales expectativas se definen en función del uso que se dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta. (43)

Así mismo afirma que los costos se consideran como las cantidades mínimas de recursos, medidas en términos monetarios, para poder elaborar un producto o prestar un servicio. En este contexto, los costos se pueden generar por las actividades que hay que desarrollar en investigación y desarrollo, diseño e ingeniería, compras y almacenamiento, producción (materiales, mano de obra y costos indirectos de fabricación), mercadeo (promoción, publicidad, ventas, distribución del producto, etc.), servicio al cliente, gestión de recursos humanos, administración, gestión de recursos financieros y otras. (43)

Relación entre satisfacción laboral y la productividad

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. (55)

Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción.

A decir de Fuentes, “si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente”. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración. (1)

Así mismo sobre la relación satisfacción-productividad, afirma:

Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo. (1)

2.4. Definición de Términos básicos

Talento Humano. – Fuerza humana o aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización. (56)

Insatisfacción Laboral. - La insatisfacción laboral es una respuesta negativa por parte del empleado hacia su trabajo, ya que se encuentra condicionada por la propia actitud del empleado y por la organización de ciertos factores de la empresa. (57)

Productividad. - La productividad se define como la proporción existente entre los resultados obtenidos (productos o servicios) y los recursos aplicados a su obtención. (58)

Unidad Ejecutora. - Instancia orgánica con capacidad para desarrollar funciones administrativas y contables. Es la responsable de informar sobre el avance y/o cumplimiento de las metas. (59)

Red de Salud. - conjunto de establecimientos y servicios de salud, de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial y corredores sociales, articulados funcional y administrativamente, cuya combinación de recursos y complementariedad de servicios asegura la provisión de un conjunto de atenciones prioritarias de salud, en función de las necesidades de la población. (60)

Recursos Humanos. - Los recursos humanos (RRHH) son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentran dentro (o vinculado directamente) de una organización, sector o economía. También, en la administración de empresas, hace referencia a la gestión que se hace de los trabajadores dentro de una organización determinada. (61)

Retroalimentación. - La retroalimentación incluye una serie de elementos relacionados entre sí, y se designa para mencionar el regreso de una parte de la salida a la propia entrada, es un concepto muy utilizado en el ámbito de la comunicación. (62)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis General*

La Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio repercute en la Productividad Laboral.

3.1.2. *Hipótesis Específicas*

1. Las condiciones físicas y/o materiales repercute significativamente con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021
2. Los beneficios laborales y/o remunerativos repercute significativamente en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021
3. Las políticas administrativas repercuten significativamente en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021
4. Las relaciones sociales se repercuten significativamente con la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021.
5. El desarrollo personal repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021
6. El desarrollo de tareas repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021
7. La relación con la autoridad repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021.

3.2. Definición conceptual de Variables

Variable Independiente

Satisfacción laboral

Palma define la satisfacción laboral “como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos. (63)

Variable Dependiente

Productividad laboral

Son aquellos elementos que condicionan una situación o acción, volviéndose los causantes de la transformación de los hechos, son importantes ya que estos tienden a influir en la sociedad. (64)

3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	METODO	TECNICA
V.I. Satisfacción Laboral	Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno.	Condiciones físicas y/o materiales	Nivel de satisfacción de los trabajadores con las condiciones físicas del ambiente de trabajo	- Bajo - Medio - Alto	Descriptivo- Correlacional	Cuestionario de Satisfacción Laboral
		Beneficios laborales y/o remunerativas	Nivel de satisfacción de los trabajadores con la compensación y Beneficios laborales			
		Políticas administrativas	Nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas administrativas			
		Relación Sociales	Nivel de satisfacción de los trabajadores con las relaciones con sus compañeros			
		Desarrollo Personal	Nivel de satisfacción de los trabajadores satisfechos con su desarrollo personal			
		Desarrollo de tareas	Nivel de satisfacción de los trabajadores satisfechos con su desarrollo personal			
V.D. Productividad Laboral	Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados.	Relación con la Autoridad	Nivel de satisfacción de los trabajadores con la relación laboral con sus jefes	- Bajo - Medio - Alto	Cuestionario de Productividad Laboral	
		Eficiencia	Porcentaje de adecuada utilización de los recursos.			
		Eficacia	Porcentaje logrado en los atributos de los servicios.			
		Efectividad	Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados.			

IV. DISEÑO METODOLOGICO

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

4.1.1. Tipo de la Investigación

Investigación de enfoque cuantitativo; ya que para la ejecución y obtención de los resultados se necesitó de un análisis estadístico; asimismo, fue transversal: puesto que se evaluó la satisfacción Laboral y Productividad Laboral en un solo momento. (65)

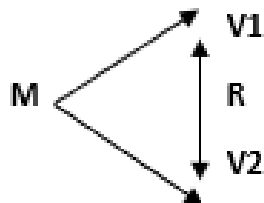
4.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño de estudio fue de tipo:

No experimental dado que no hubo manipulación deliberada de variables se observa solo los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (65)

Correlacional: porque se busca el grado de relación coexisten entre las dos variables. (65) (Satisfacción y Productividad Laboral).

El diseño representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M = Trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio

V1 = Satisfacción Laboral

V2 = Productividad Laboral

R = Relación entre Variables

4.1.3. Método de la Investigación

El método de la investigación fue hipotético deductivo, el cual involucró ir de la hipótesis a la deducción para establecer la veracidad o falsedad de los hechos, técnicas o saberes mediante el principio de falsación.

(65)

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población para la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio que a la fecha según su base de datos suman 55 personas.

4.2.2. Muestra

Se aplicó la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria:

(Z) Nivel de confianza: 95%

(p) Probabilidad: 50%= 0.5

q: (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 55

Fórmula:
$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)d^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{55(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(55 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$= 48$$

Tras la aplicación de la fórmula se obtuvo como muestra a 48, por lo tanto, ello es la muestra ajustada para la aplicación de los instrumentos.

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, teniendo en cuenta los Criterios de Inclusión y Exclusión.

4.2.3. Criterios de Inclusión

1. Personal que labora de manera presencial
2. Personal que labora por cualquier tipo de modalidad.
3. Personal que accede a participar de la presente investigación.

4.2.4. Criterios de Exclusión

1. Personal que está realizando trabajo remoto.
2. Personal que está en uso de sus Vacaciones.
3. Personal que no accede a participar que la presente investigación.

4.3. Lugar del estudio y periodo desarrollado

El lugar de Estudio se llevó a cabo en las Instalaciones de la Red de Salud Lucanas Puquio durante los meses de agosto y Setiembre del 2021.

4.4. Técnicas e Instrumentos para recolección de la información

Técnicas: En las técnicas de medición se utilizó la encuesta, para evaluar la satisfacción laboral y una ficha de evaluación para evaluar la productividad de los trabajadores.

Instrumentos: El instrumento que se utilizó en el presente estudio fue el cuestionario de encuesta con escala de valoración.

Para el estudio de la Variable Independiente: Satisfacción Laboral se utilizó un instrumento tipo escala de Likert validado por Alva y Juárez en 2014 que consta de 20 ítems y que permitió establecer el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas-Puquio.

Grado	Calificación	Puntaje
A	Alto	3
B	Medio	2
C	Bajo	1

Para el estudio de la Variable Dependiente: Productividad Laboral se utilizó un instrumento tipo escala de Likert de 3 niveles validado por Fuentes en 2012 que consta de 20 ítems y que permitió la recolección de

datos sobre la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas-Puquio.

Grado	Calificación	Puntaje
A	Siempre	3
B	A Veces	2
C	Nunca	1

Para la Medición de las variables y dimensiones se empleó el método de Sánchez “para determinar la satisfacción laboral se estimó entre los niveles: alto, medio o bajo, se realizó entre el puntaje mínimo y máximo posible”. (29) Para la presente investigación las puntuaciones fueron entre 20 y 60 puntos, donde se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido, estableciéndose:

- Nivel bajo: de 20 a 33 puntos
- Nivel medio: de 34 a 47 puntos
- Nivel alto: de 48 a 60 puntos

Para determinar las dimensiones de la variable productividad: Eficiencia, eficacia y efectividad, la escala de medición utilizada fue:

Dimensiones eficiencia y efectividad: puntaje mínimo, 7; puntaje máximo, 21.

- Nivel bajo: de 7 a 12 puntos.
- Nivel medio: de 13 a 16 puntos.
- Nivel alto: de 17 a 21 puntos.

Dimensión eficacia: puntaje mínimo, 6; puntaje máximo, 18.

- Nivel bajo: de 6 a 10 puntos.
- Nivel medio: de 11 a 15 puntos.
- Nivel alto: de 16 a 18 puntos.

4.5. Análisis y Procesamiento de datos

Luego de la aplicación del instrumento se procedió a codificar e ingresar los datos al paquete estadístico SPSS versión 26, para su proceso, análisis y representación en tablas y gráficos.

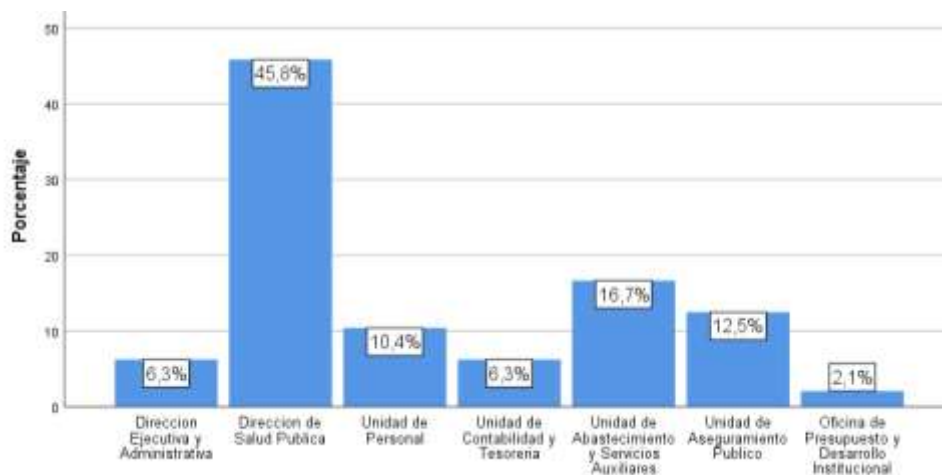
V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA 5.1. Trabajadores por Oficina de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dirección Ejecutiva y Administrativa	3	6,3	6,3	6,3
	Dirección de Salud Pública	22	45,8	45,8	52,1
	Unidad de Personal	5	10,4	10,4	62,5
	Unidad de Contabilidad y Tesorería	3	6,3	6,3	68,8
	Unidad de Abastecimiento y Servicios Auxiliares	8	16,7	16,7	85,4
	Unidad de Aseguramiento Público	6	12,5	12,5	97,9
	Oficina de Presupuesto y Desarrollo Institucional	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

GRÁFICO 5.1. Trabajadores por Oficina de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021



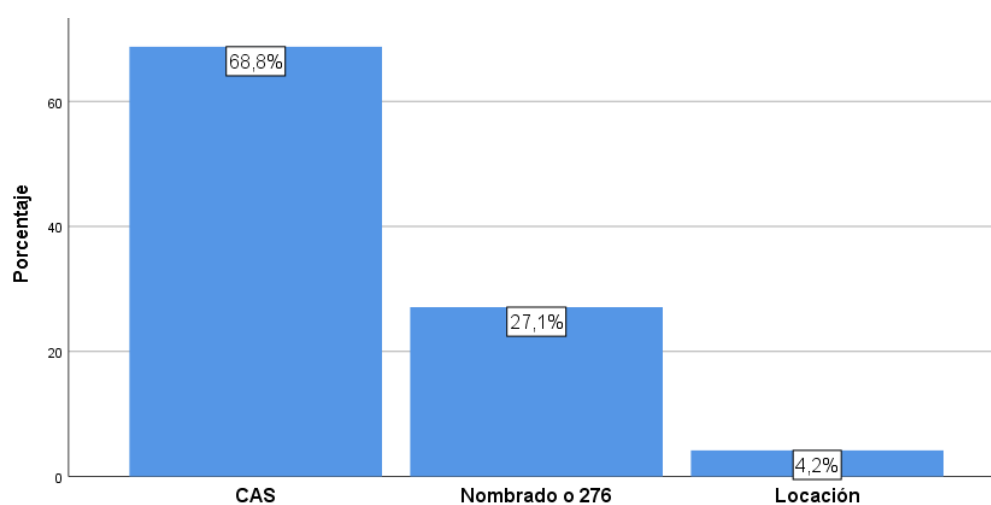
En el presente informe de Investigación fueron participes todas las Oficinas de la Red de Salud Lucanas-Puquio, siendo la Dirección de Salud Pública quien tiene una mayor Cantidad de Trabajadores, 45.8% y la oficina de Presupuesto y desarrollo institucional con menor cantidad de trabajadores 2.1% del total de encuestados. (Tabla y Gráfico 5.1.1).

TABLA 5.2. Modalidad de contrato de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CAS	33	68,8	68,8	68,8
	Nombrado o 276	13	27,1	27,1	95,8
	Locación	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.2. Modalidad de contrato de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021



Fuente: Elaboración Propia

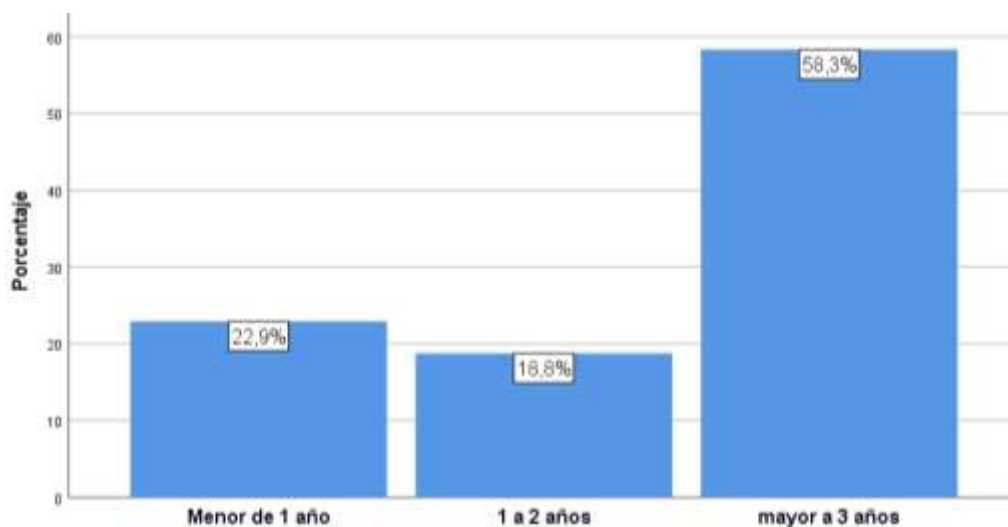
Según modalidad de contrato un 68.8% de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio son contratados por modalidad C.A.S. (Contrato Administrativo de Servicios), un 21.1% son personal Nombrado o bajo modalidad 276 y un 4.2% son contratados bajo modalidad Locación de Servicios. (Tabla y Gráfico 5.1.2).

TABLA 5.3. Años de servicio de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor de 1 año	11	22,9	22,9	22,9
	1 a 2 años	9	18,8	18,8	41,7
	mayor a 3 años	28	58,3	58,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.3. Años de servicio de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021



Fuente: Elaboración Propia

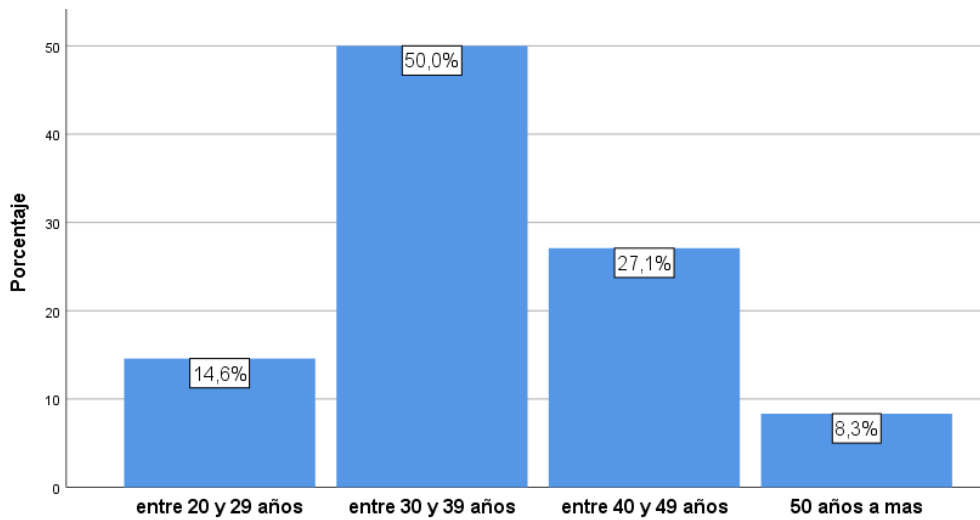
El 58.3% de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio tienen mayor o igual a 3 años de servicio, el 18.8% de 1 a 2 años de servicio y 22.9% tienen menor a 1 año de servicio (Tabla y Gráfico 5.1.3).

TABLA 5.4. Edades de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	entre 20 y 29 años	7	14,6	14,6	14,6
	entre 30 y 39 años	24	50,0	50,0	64,6
	entre 40 y 49 años	13	27,1	27,1	91,7
	50 años a mas	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.4. Edades de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021



Fuente: Elaboración Propia

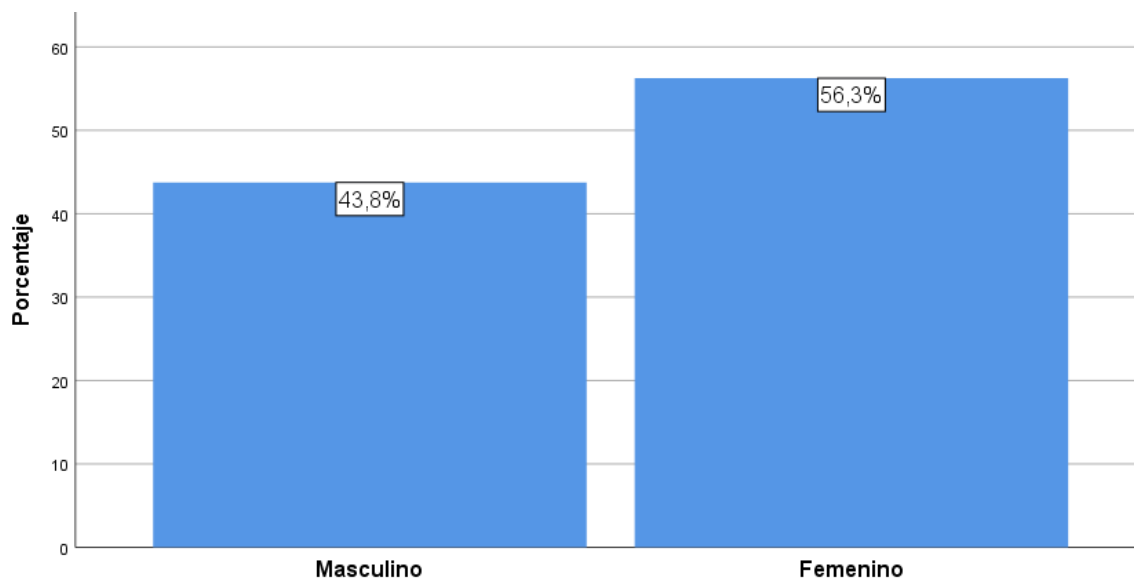
El 50.0% de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio tienen edades de entre 30 y 39 años siendo este el grupo etáreo con mayor cantidad de trabajadores a diferencia de los de 50 años a más que representa un 8.3% de los trabajadores (Tabla y Gráfico 5.1.4).

TABLA 5.5. Sexo de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	21	43,8	43,8	43,8
	Femenino	27	56,3	56,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.5. Sexo de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021



Fuente: Elaboración Propia

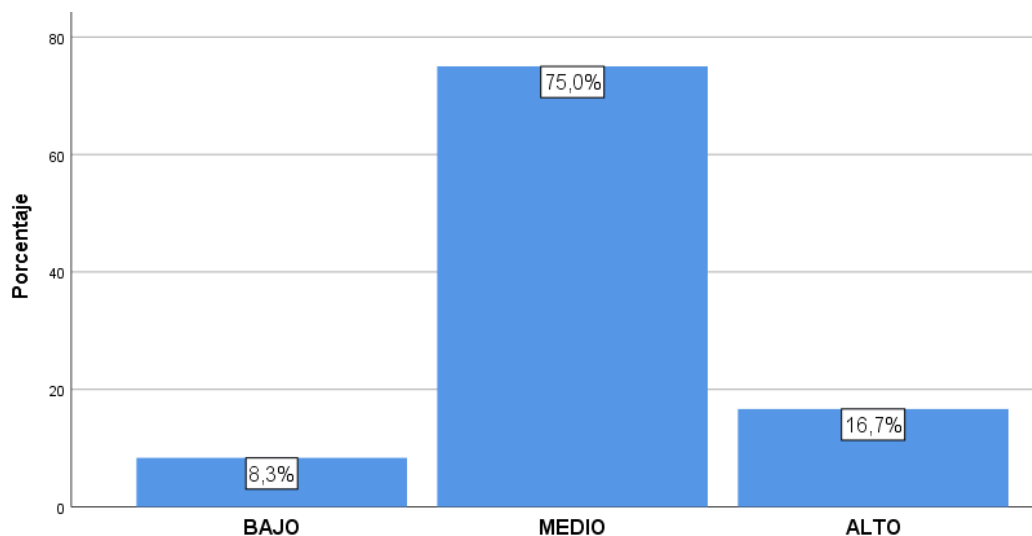
Del total de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio el 56.3% son del Sexo Femenino y 43.8% son del Sexo Masculino. (Tabla y Gráfico 5.1.5).

TABLA 5.6. Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	8,3	8,3	8,3
	MEDIO	36	75,0	75,0	83,3
	ALTO	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.6. Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio 2021



Fuente: Elaboración Propia

En el caso de Satisfacción laboral, se puede observar que un 8.3 % de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio presentan baja Satisfacción Laboral y el 16.7 % presentan Alta Satisfacción Laboral; quedando un 75.0 % de trabajadores que presentan un Satisfacción Laboral Media (Tabla y Gráfico 5.1.6).

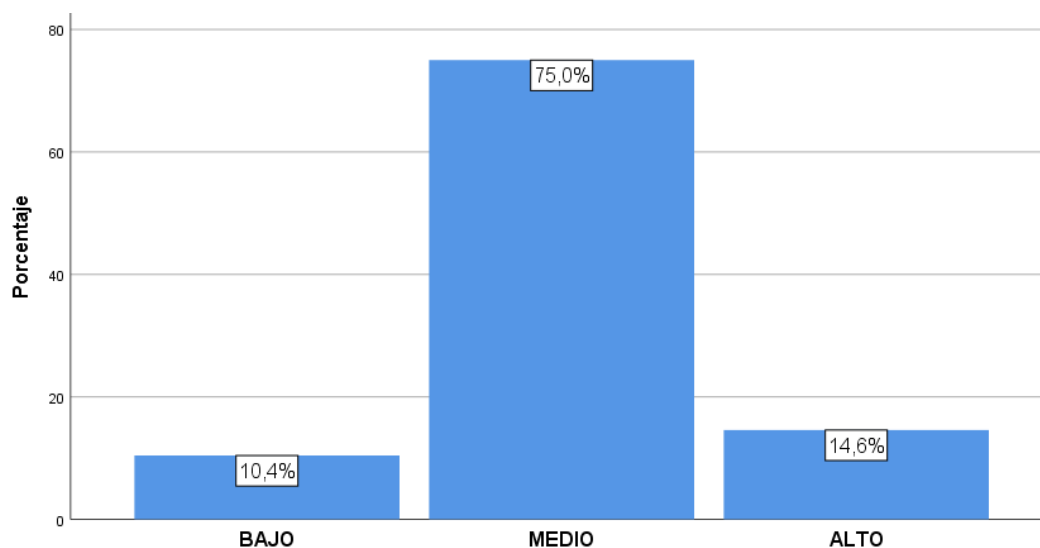
Se puede observar que la mayoría no presenta ni baja ni alta satisfacción, que la Satisfacción laboral es promedio lo que puede interpretarse como cierta indiferencia hacia los factores causantes de Insatisfacción o que existen condiciones laborales en las que trabajador se encuentre medianamente satisfecho.

TABLA 5.7. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	10,4	10,4	10,4
	MEDIO	36	75,0	75,0	85,4
	ALTO	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.7. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales



Fuente: *Elaboración Propia*

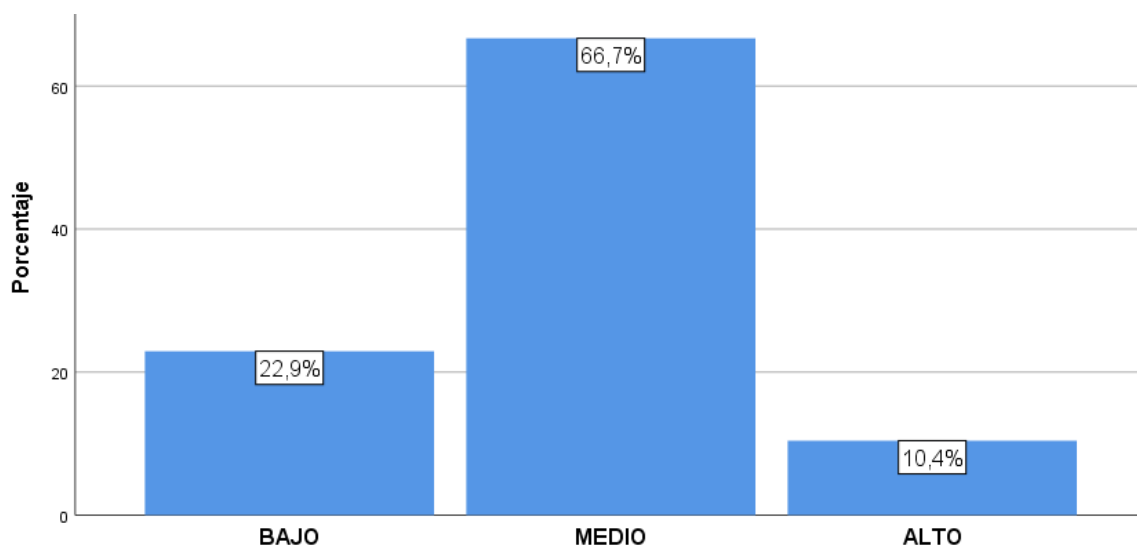
El nivel de satisfacción en cuanto a Condiciones Físicas y/o materiales es medio con un 75% debido a que las condiciones donde los trabajadores realizan las labores diarias les da el suficiente confort para desempeñarse, mientras que el 10.4% muestra una satisfacción baja y el 14.6% una satisfacción Alta. (Tabla y Gráfico 5.1.7).

TABLA 5.8. Satisfacción laboral según beneficios laborales y/o remunerativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	22,9	22,9	22,9
	MEDIO	32	66,7	66,7	89,6
	ALTO	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia*

GRÁFICO 5.8. Satisfacción laboral según beneficios laborales y/o remunerativas



Fuente: Elaboración Propia

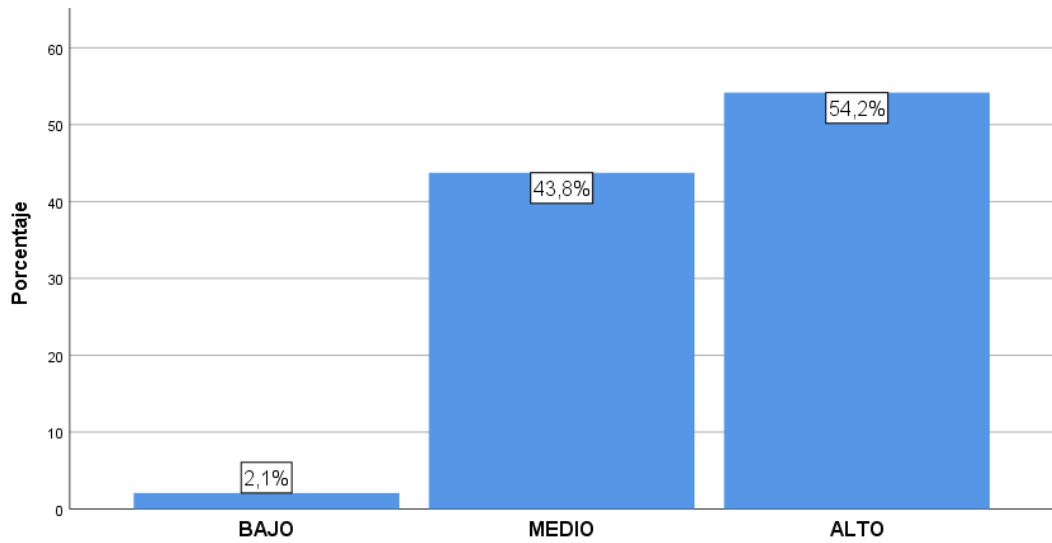
El nivel de satisfacción en cuanto a Beneficios Laborales y/o Remunerativas es medio con un 66.7% debido a que las remuneraciones percibidas satisfacen las necesidades básicas de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, mientras que el 22.9% muestra una satisfacción baja y el 10.4% una satisfacción Alta. (Tabla y Gráfico 5.1.8).

TABLA 5.9. Satisfacción laboral según políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,1	2,1	2,1
	MEDIO	21	43,8	43,8	45,8
	ALTO	26	54,2	54,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.9. Satisfacción laboral según políticas administrativas



Fuente: Elaboración Propia

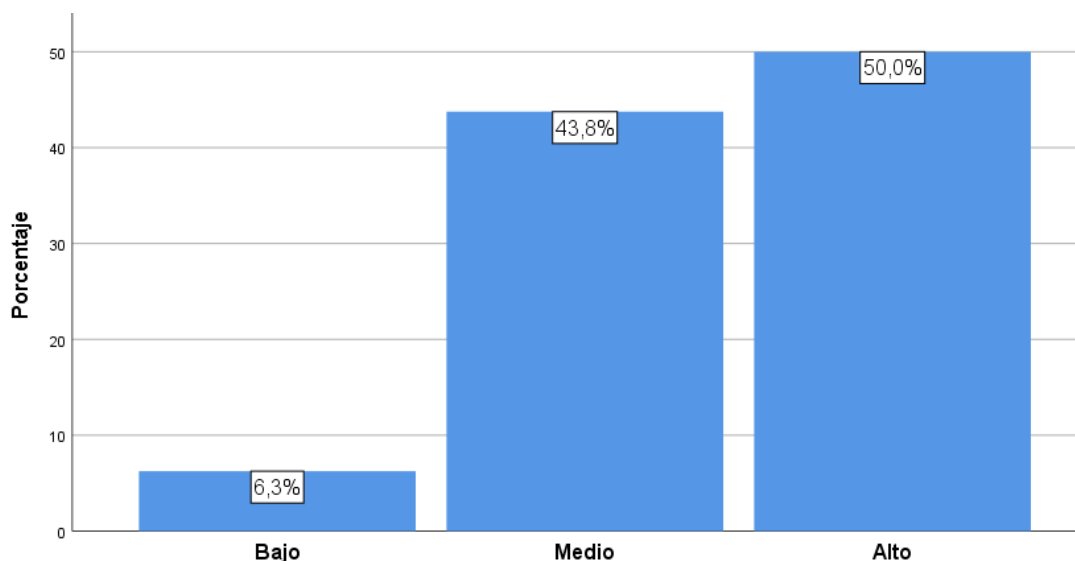
El nivel de satisfacción en cuanto a Políticas Administrativas es alto con un 54.2% debido a que las normas institucionales que regulan al trabajador les permite alcanzar ciertos objetivos, el 43.8% refirió mediana satisfacción y el 2.1% muestra una satisfacción baja. (Tabla y Gráfico 5.1.9).

TABLA 5.10. Satisfacción laboral según relaciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,3	6,3	6,3
	Medio	21	43,8	43,8	50,0
	Alto	24	50,0	50,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.10. Satisfacción laboral según relaciones sociales



Fuente: Elaboración Propia

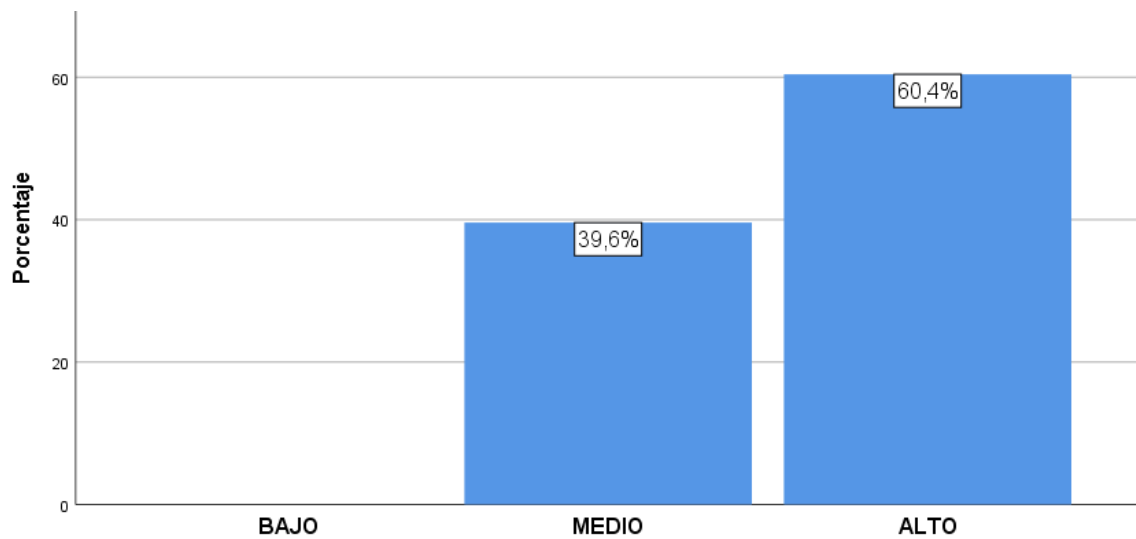
El nivel de satisfacción en cuanto a Relaciones Sociales es alto con un 50.0% debido a que los trabajadores de la Red de Salud tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 43.8% presenta satisfacción media y el 6.3% muestra una satisfacción baja. (Tabla y Gráfico 5.1.10).

TABLA 5.11. Satisfacción laboral según desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	19	39,6	39,6	39,6
	ALTO	29	60,4	60,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.11. Satisfacción laboral según desarrollo personal



Fuente: Elaboración Propia

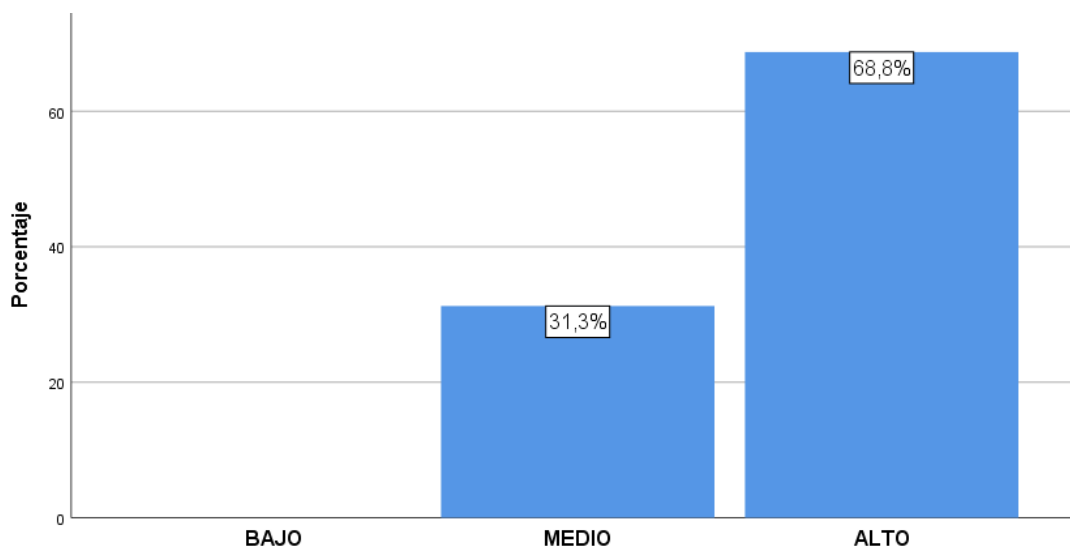
El nivel de satisfacción en cuanto a Desarrollo Personal es alto con un 60.4% ya que cada trabajador hace buen uso de sus competencias y habilidades durante las actividades realizadas que les permite la acumulación de experiencia y por ende crecer profesionalmente, el 39.6% de trabajadores muestran satisfacción media. (Tabla y Gráfico 5.1.11).

TABLA 5.12. Satisfacción laboral según desarrollo de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	15	31,3	31,3	31,3
	ALTO	33	68,8	68,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.12. Satisfacción laboral según desarrollo de tareas



Fuente: Elaboración Propia

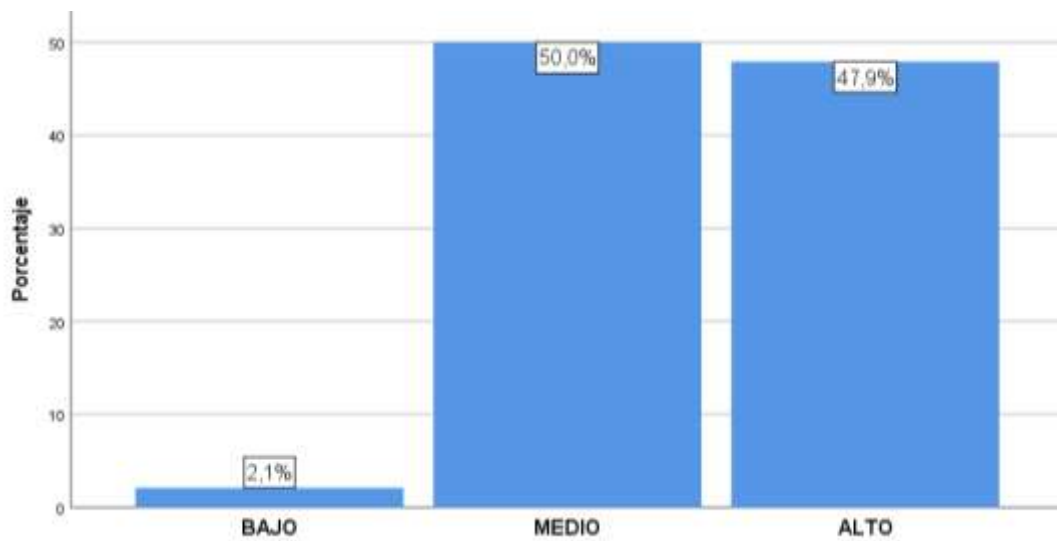
El nivel de satisfacción en cuanto a Desarrollo de Tareas es alto con un 68.8% ya que los Trabajadores muestran interés, voluntad y se identifican con el trabajo que está a su responsabilidad, mientras que el 31.3% de trabajadores muestran satisfacción media. (Tabla y Gráfico 5.1.12).

TABLA 5.13. Satisfacción laboral según la relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2,1	2,1	2,1
	MEDIO	24	50,0	50,0	52,1
	ALTO	23	47,9	47,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.13. Satisfacción laboral según la relación con la autoridad



Fuente: Elaboración Propia

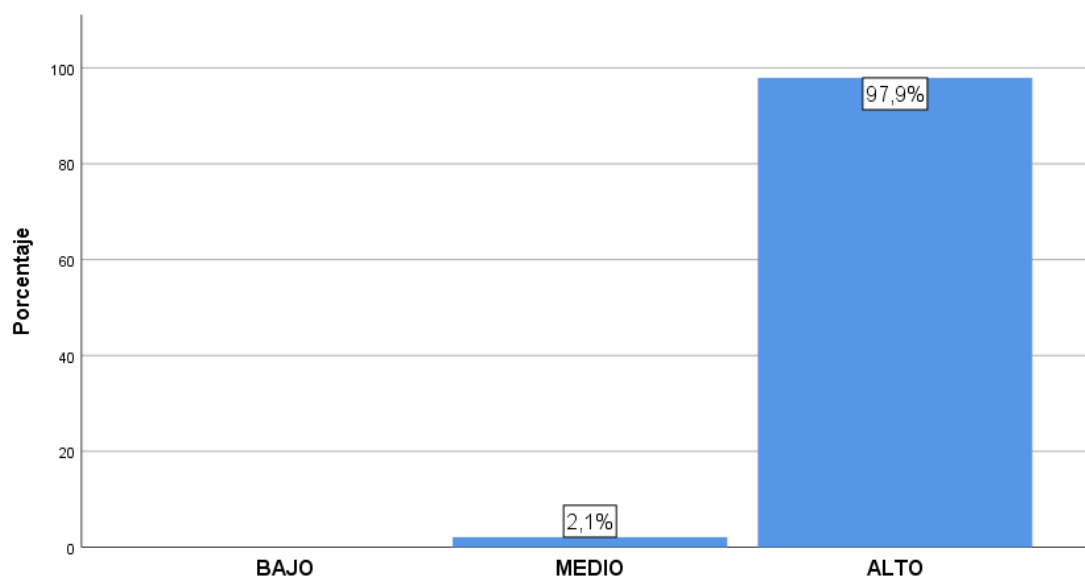
El nivel de satisfacción en cuanto a la Relación con la Autoridad es medio con un 50.0% ya las relaciones entre trabajadores y jefes son óptimas, el 47.9% tienen satisfacción alta y el 2.1% tienen satisfacción baja. (Tabla y Gráfico 5.1.13).

TABLA 5.14. Productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquío

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	1	2,1	2,1	2,1
	ALTO	47	97,9	97,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.14. Productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

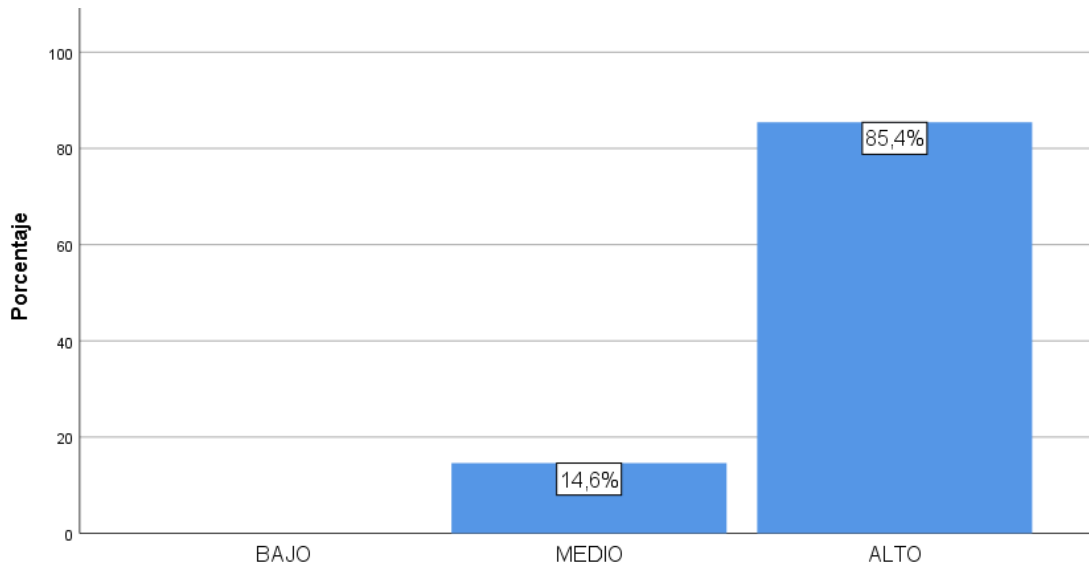
El 97.9% de los trabajadores utiliza la cantidad de recursos necesarios para los servicios realizados en su productividad, mientras que el 2.1% presenta una productividad media en relación a los servicios ofrecidos. (Tabla y Gráfico 5.1.14).

TABLA 5.15. Productividad laboral por eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	14,6	14,6	14,6
	ALTO	41	85,4	85,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.15. Productividad laboral por eficiencia



Fuente: Elaboración Propia

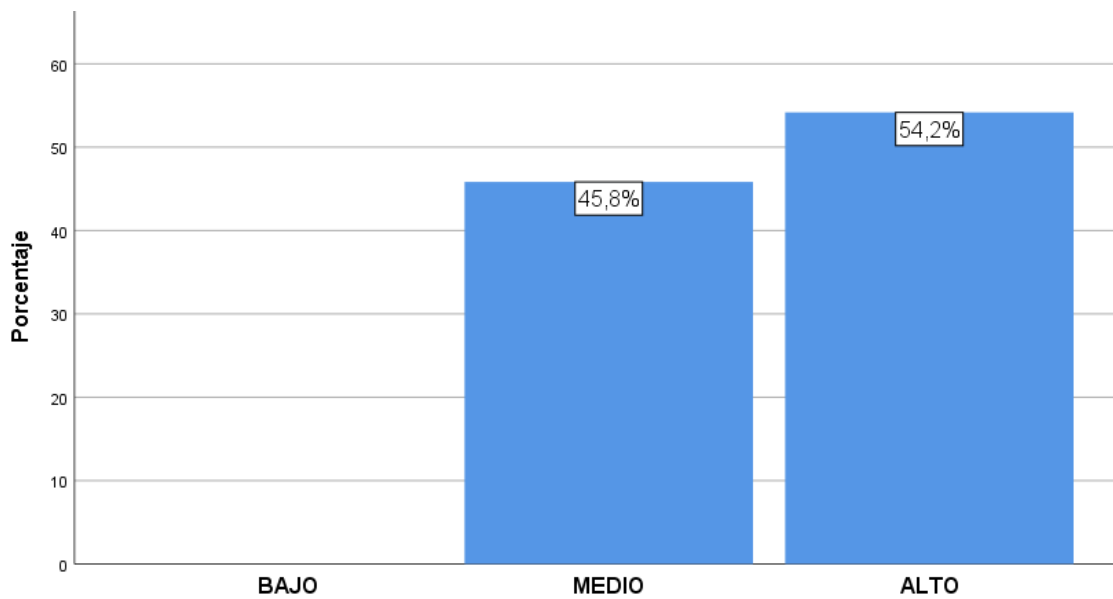
El 85.4% de los trabajadores se considera eficiente en la Productividad Laboral ya consideran que utilizan de manera eficiente los recursos disponibles, mientras que el 14.6% presenta una productividad. (Tabla y Gráfico 5.1.15).

TABLA 5.16. Productividad laboral por eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	22	45,8	45,8	45,8
	ALTO	26	54,2	54,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.16. Productividad laboral por eficacia



Fuente: Elaboración Propia

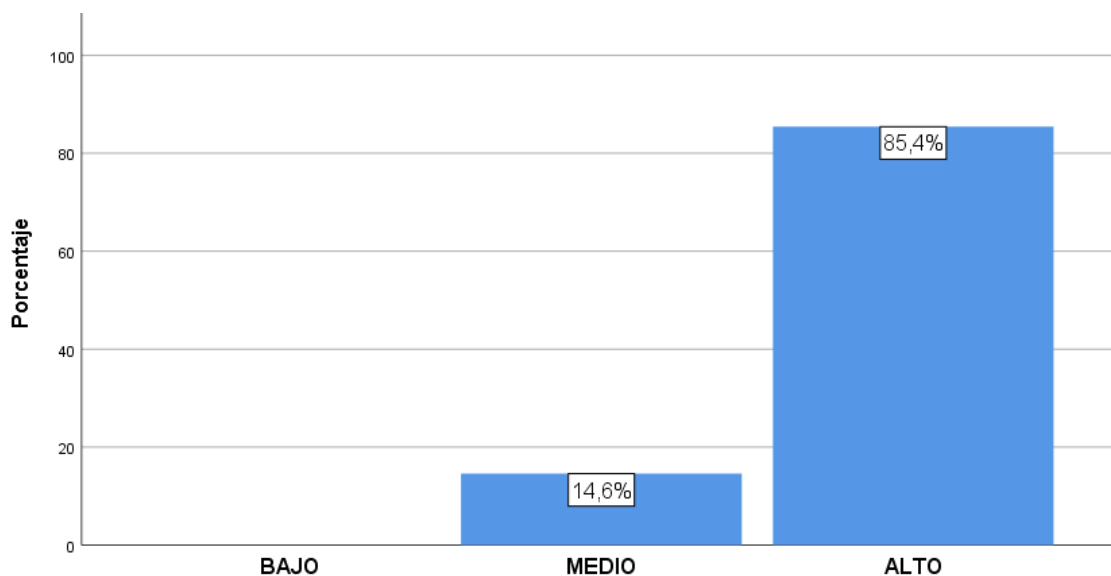
El 54.2% de los trabajadores se considera con eficacia alta ya que tienen en claro los objetivos de la institución, mientras que el 45.8% no tienen claramente los objetivos propios de la institución. (Tabla y Gráfico 5.1.16).

TABLA 5.17. Productividad laboral por efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	14,6	14,6	14,6
	ALTO	41	85,4	85,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.17. Productividad laboral por efectividad



Fuente: Elaboración Propia

El 85.4% de los trabajadores tiene alta efectividad en la Productividad Laboral ya que logran sus objetivos propuestos y previamente planificados, a diferencia del 14.6% de los trabajadores que tienen efectividad media en Productividad Laboral. (Tabla y Gráfico 5.1.17).

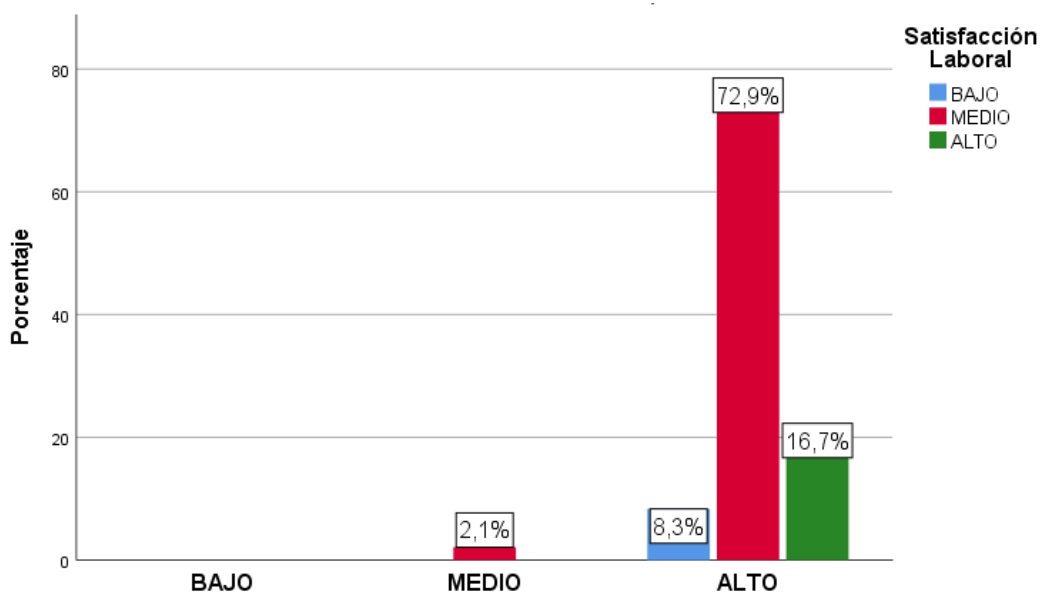
5.2. Resultados Inferenciales

TABLA 5.18 Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			SATISFACION LABORAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	4	35	8	47
		% del total	8,3%	72,9%	16,7%	97,9%
Total	Recuento	4	36	8	48	
	% del total	8,3%	75,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.18. Satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



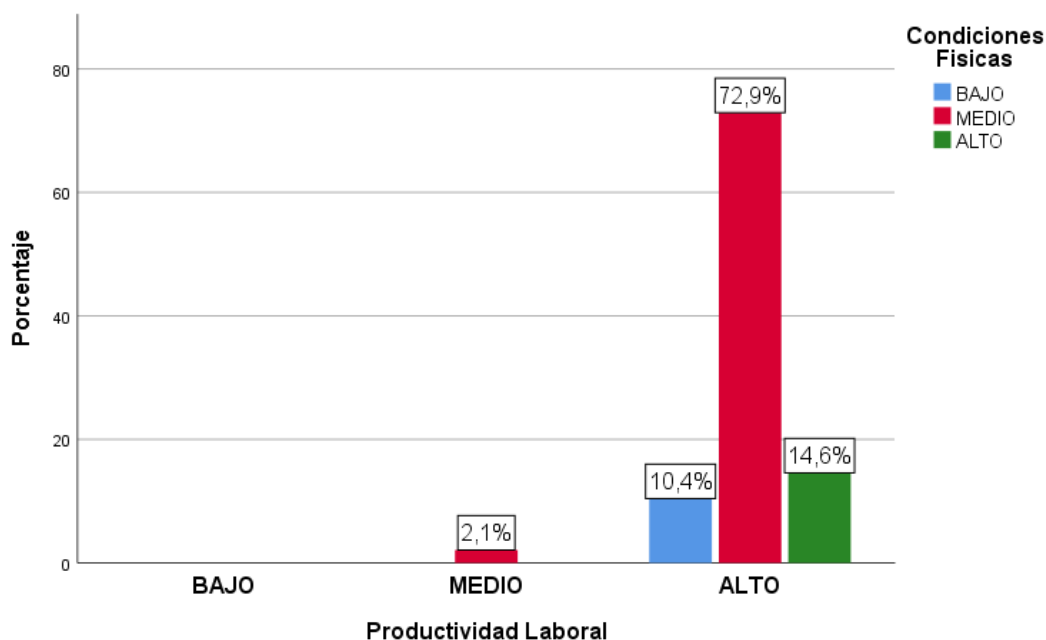
Fuente: Elaboración Propia

Se observa que del 100% de trabajadores el 97.9% tienen una alta Productividad sin embargo 72.9% presentan una Satisfacción Laboral media, el 16.7% una satisfacción Laboral Alta y el 8.3% tienen Satisfacción Baja; el 2.1% de los trabajadores tienen productividad laboral media, así como también presentan Satisfacción laboral media

TABLA 5.19. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	5	35	7	47
		% del total	10,4%	72,9%	14,6%	97,9%
Total	Recuento	5	36	7	48	
	% del total	10,4%	75,0%	14,6%	100,0%	

GRÁFICO 5.19. Satisfacción laboral por condiciones físicas y/o materiales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

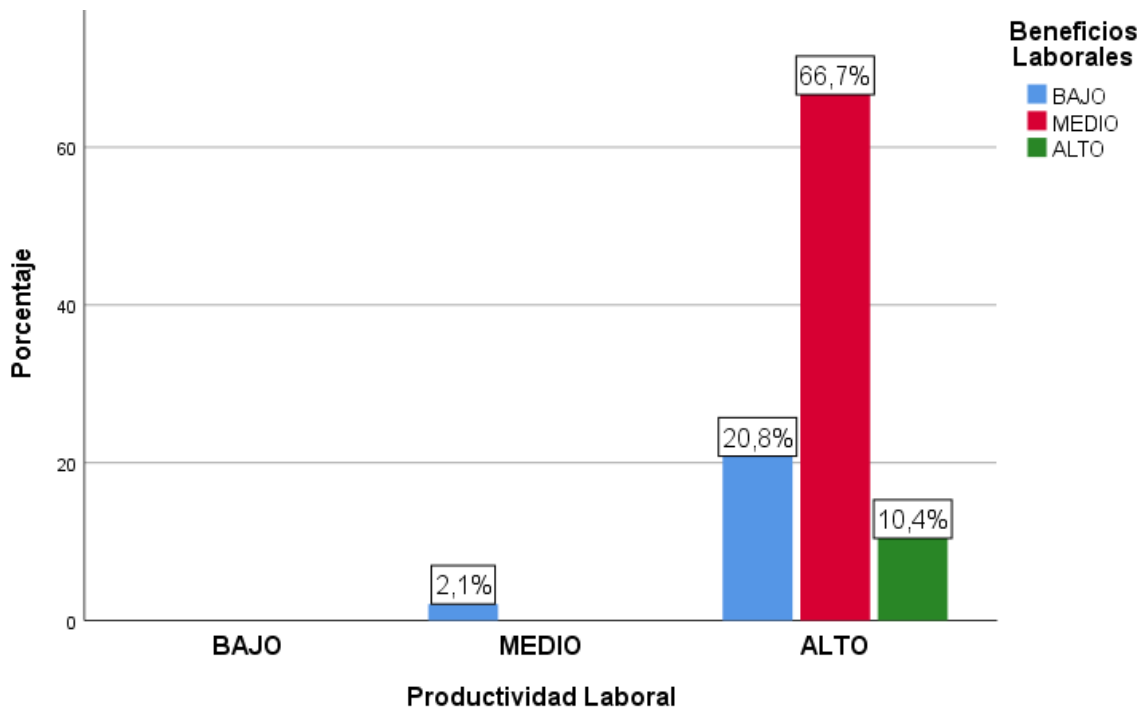
Se observa que del 100% de trabajadores el 97.9% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 72.9% tienen una Satisfacción Laboral Media en cuanto a las condiciones Físicas y/o materiales de la Institución, el 14.6% tienen satisfacción alta y el 10.4% una satisfacción baja.

TABLA 5.20. Satisfacción laboral por beneficios laborales y/o remunerativos y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

		BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	10	32	5	47
		% del total	20,8%	66,7%	10,4%	97,9%
Total	Recuento	11	32	5	48	
	% del total	22,9%	66,7%	10,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.20. Satisfacción laboral por beneficios laborales y/o remunerativos y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

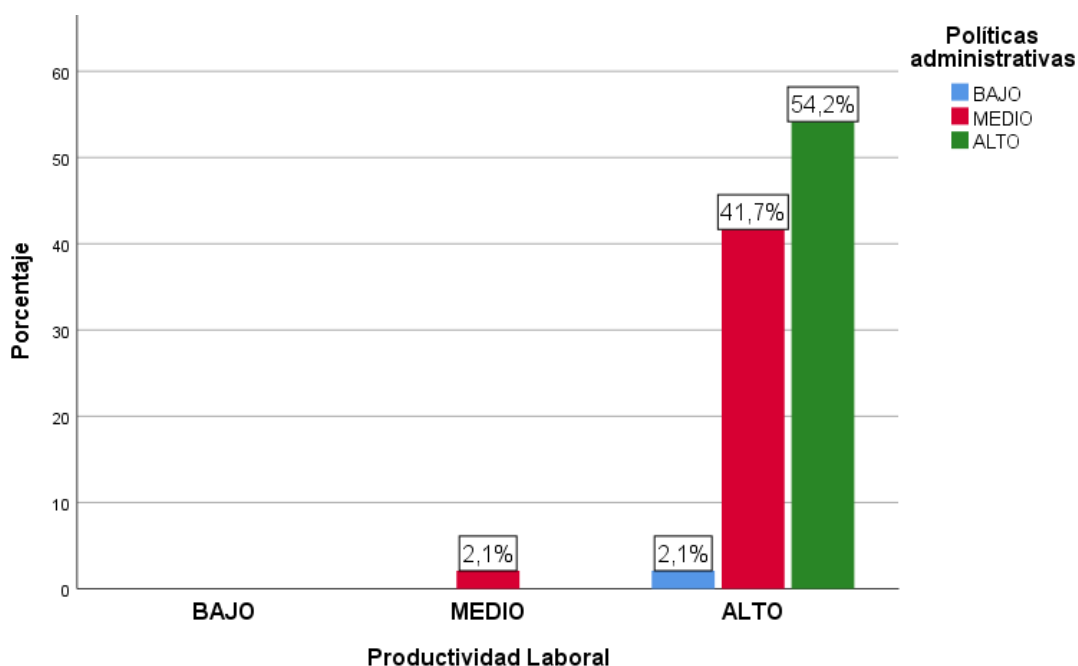
Se observa que del 100% de trabajadores el 97.9% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 66.7% tienen una Satisfacción Laboral Media en cuanto a los Beneficios Laborales que ofrece la Institución, el 10.4% tienen satisfacción alta y el 20.8% una satisfacción baja.

TABLA 5.21. Satisfacción laboral en políticas administrativas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

		POLITICAS ADMINISTRATIVAS			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	1	20	26	47
		% del total	2,1%	41,7%	54,2%	97,9%
Total	Recuento	1	21	26	48	
	% del total	2,1%	43,8%	54,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.21. Satisfacción laboral en políticas administrativas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

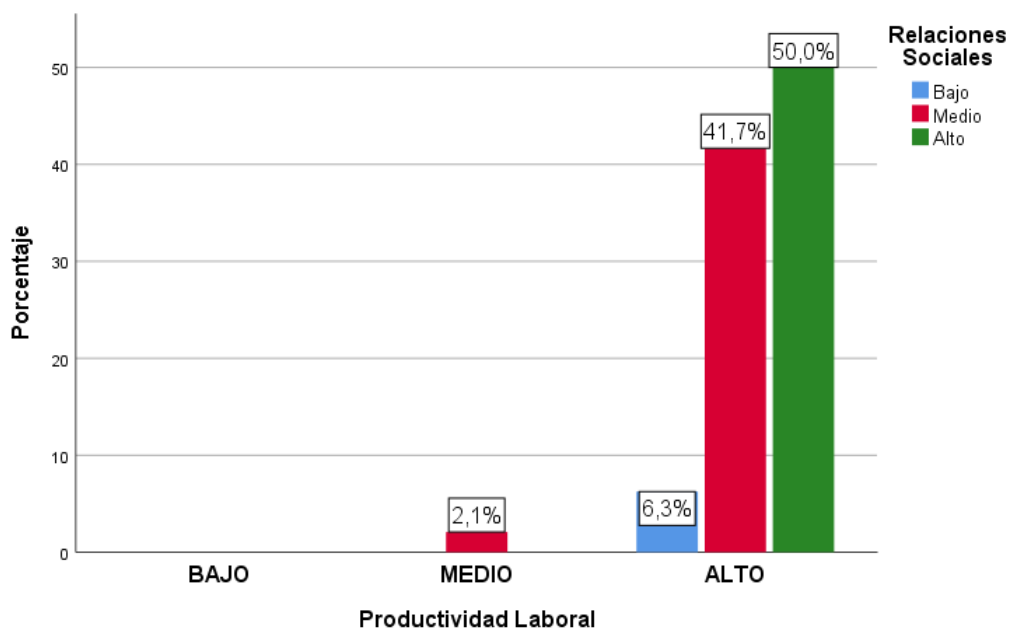
Se observa que del 100% de trabajadores el 98% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 54.2% tienen una Satisfacción Laboral Alta en cuanto a las Políticas Administrativas de la Institución, el 41.7% tienen satisfacción media y el 2.1% una satisfacción baja.

TABLA 5.22. Satisfacción laboral en las relaciones sociales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			RELACIONES SOCIALES			Total
			Bajo	Medio	Alto	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	3	20	24	47
		% del total	6,3%	41,7%	50,0%	97,9%
Total	Recuento	3	21	24	48	
	% del total	6,3%	43,8%	50,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.22. Satisfacción laboral en las relaciones sociales y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

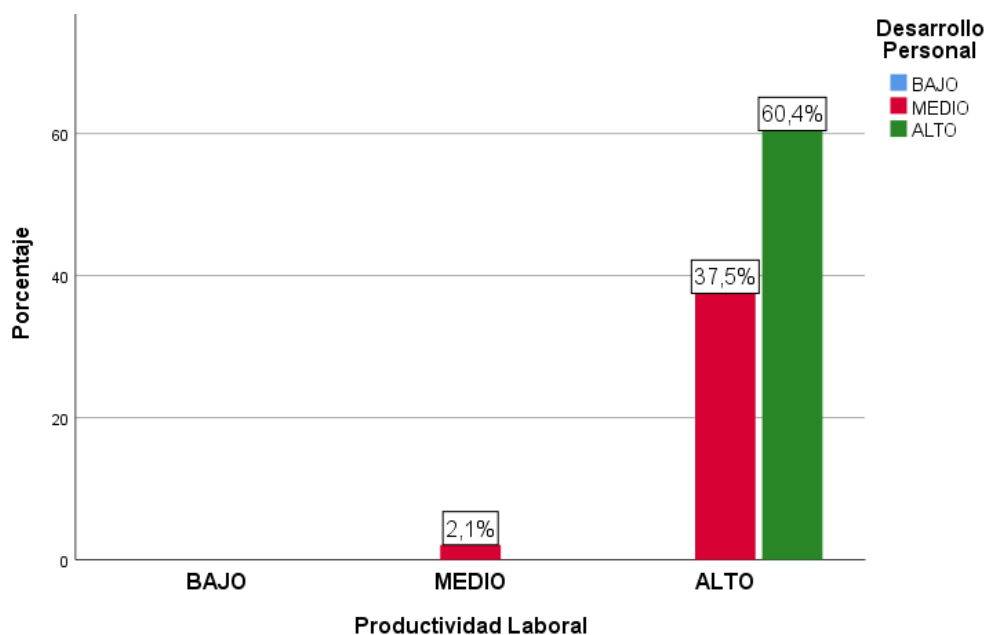
Se observa que del 100% de trabajadores el 98% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 50.0% tienen una Satisfacción Laboral Alta en cuanto a las Relaciones Sociales dentro de la Institución, el 41.7% tienen satisfacción media y el 6.3% una satisfacción baja.

TABLA 5.23. Satisfacción laboral en el desarrollo personal y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

		DESARROLLO PERSONAL		Total	
		MEDIO	ALTO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	1	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	18	29	47
		% del total	37,5%	60,4%	97,9%
Total	Recuento	19	29	48	
	% del total	39,6%	60,4%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.23. Satisfacción laboral en el desarrollo personal y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

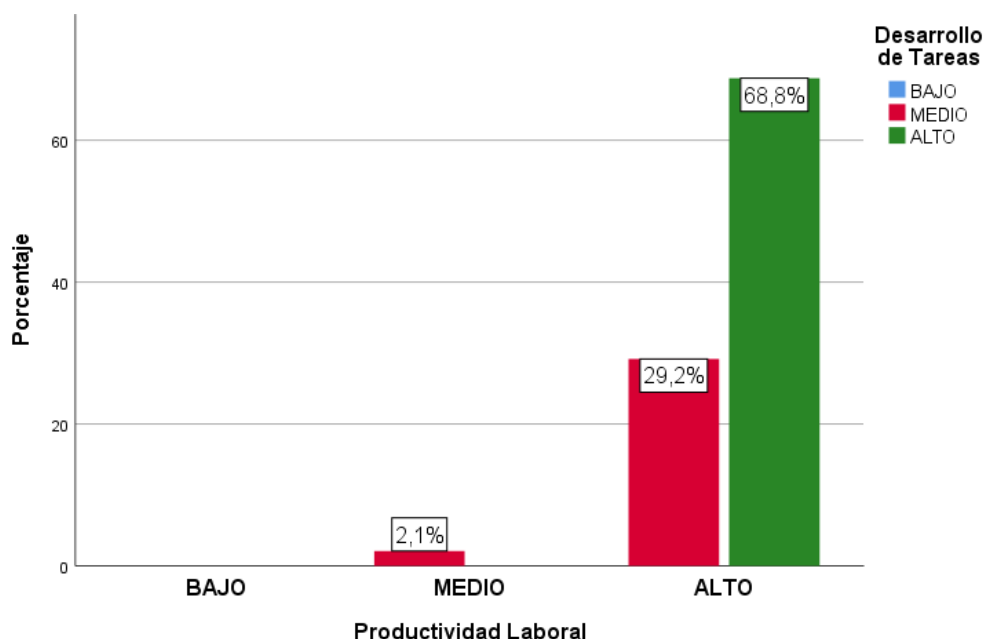
Se observa que del 100% de trabajadores el 97.9% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 60.4% tienen una Satisfacción Laboral Alta en cuanto a las Desarrollo Personal dentro de la Institución y el 37.5% tienen satisfacción media.

TABLA 5.24. Satisfacción laboral en el desarrollo de tareas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

		DESARROLLO DE TAREAS		Total	
		MEDIO	ALTO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	1	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	14	33	47
		% del total	29,2%	68,8%	97,9%
Total	Recuento	15	33	48	
	% del total	31,3%	68,8%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.24. Satisfacción laboral en el desarrollo de tareas y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

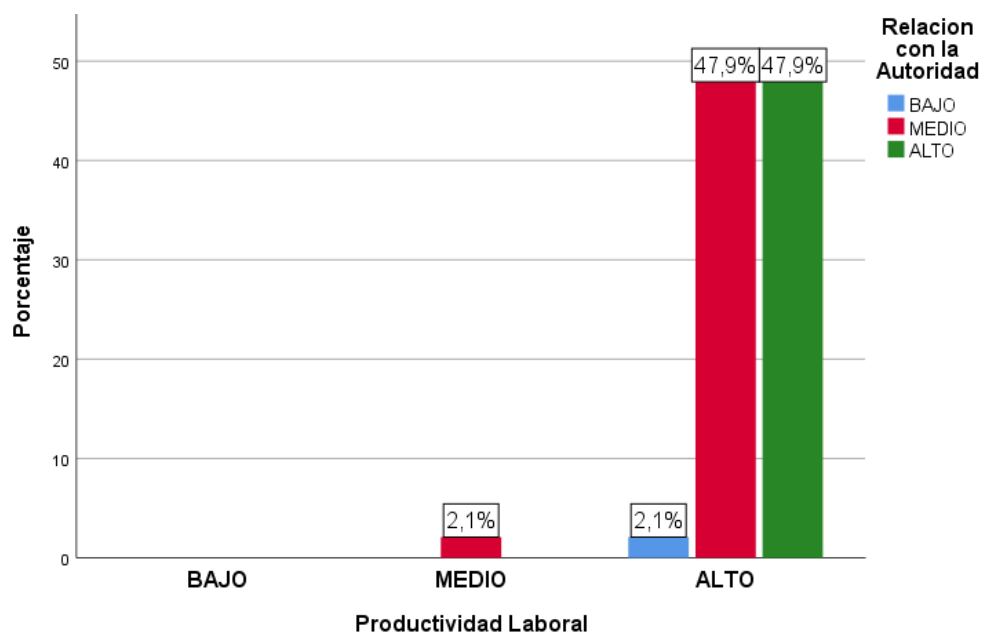
Se observa que del 100% de trabajadores el 98% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 68.8% tienen una Satisfacción Laboral Alta en cuanto al desarrollo de tareas dentro de la Institución y el 29.2% tienen satisfacción laboral media.

TABLA 5.25. Satisfacción laboral en la relación con la autoridad y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

		RELACION CON LA AUTORIDAD			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	MEDIO	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	1	23	23	47
		% del total	2,1%	47,9%	47,9%	97,9%
Total	Recuento	1	24	23	48	
	% del total	2,1%	50,0%	47,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO 5.25. Satisfacción laboral en la relación con la autoridad y productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio



Fuente: Elaboración Propia

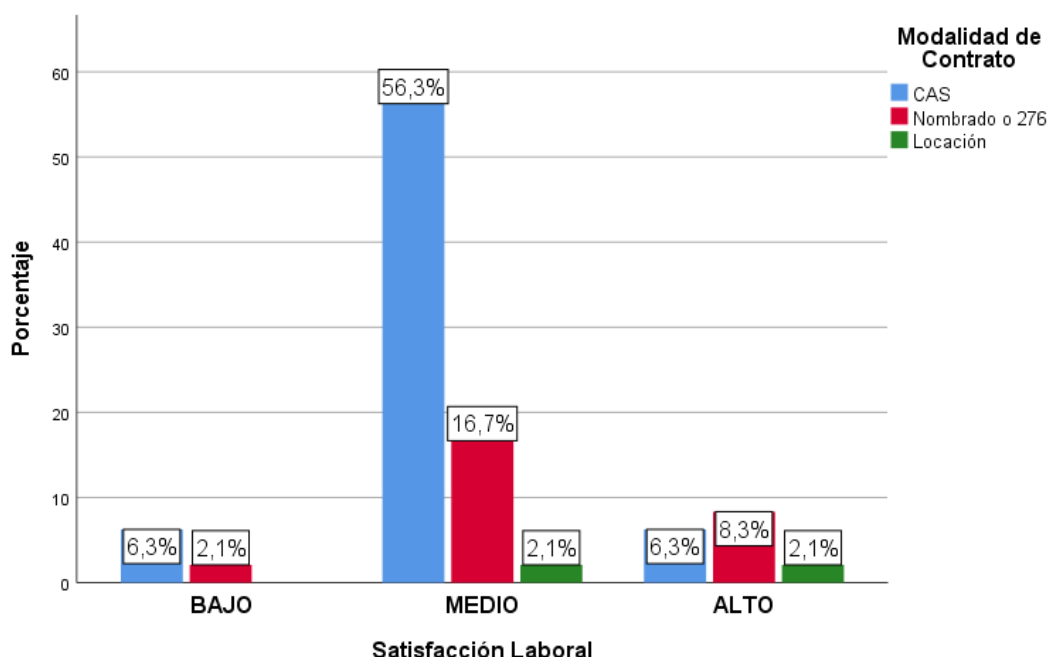
Se observa que del 100% de trabajadores el 97.9% tienen una alta Productividad Laboral, de los cuales el 47.9% tienen una Satisfacción Laboral Alta y media en cuanto a la Relación con la Autoridad Institucional respectivamente y el 2.1% una satisfacción baja.

TABLA 5.26. Satisfacción laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio por modalidad de contrato

Satisfacción Laboral	Modalidad de Contrato		Modalidad de Contrato			Total
			CAS	Nombrado o 276	Locación	
Satisfacción Laboral	BAJO	Recuento	3	1	0	4
		% del total	6,3%	2,1%	0,0%	8,3%
	MEDIO	Recuento	27	8	1	36
		% del total	56,3%	16,7%	2,1%	75,0%
	ALTO	Recuento	3	4	1	8
		% del total	6,3%	8,3%	2,1%	16,7%
Total	Recuento	33	13	2	48	
	% del total	68,8%	27,1%	4,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.26. SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LUCANAS PUQUIO POR MODALIDAD DE CONTRATO



Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla y Gráfico 5.26. se observa que del 100% de los trabajadores el 56.3% presentan Satisfacción laboral Media, estos bajo modalidad C.A.S.; el 6.3% tienen Satisfacción laboral baja y tan solo 6.3% de estos tienen una satisfacción laboral alta.

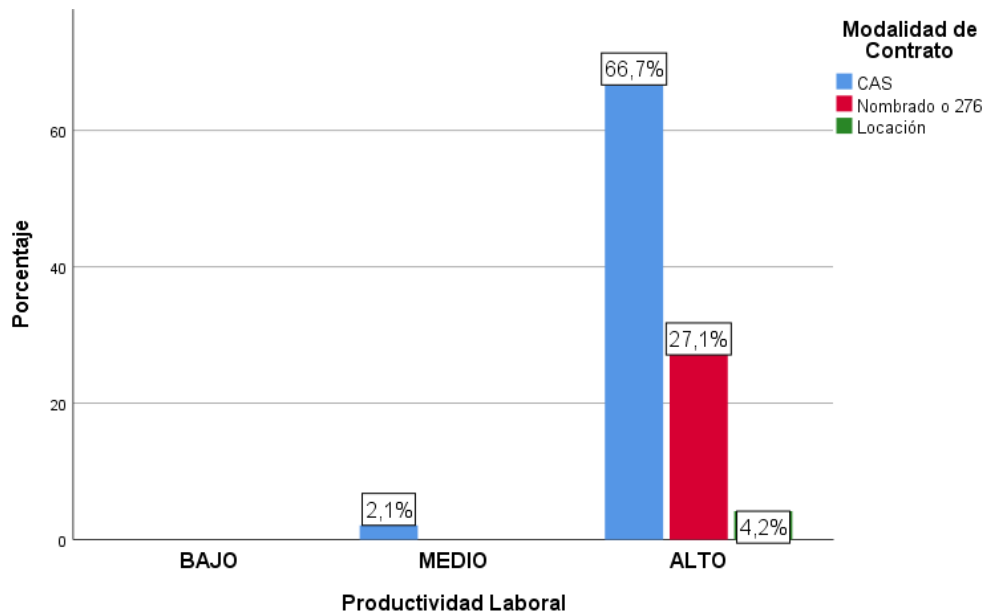
Así mismo se observa que del 100% de los trabajadores el 16.7% presentan satisfacción laboral media y son personales nombrados, el 8.3% presenta satisfacción laboral alta y el 2.1% satisfacción laboral baja.

Tabla 5.27. PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LUCANAS PUQUIO POR MODALIDAD DE CONTRATO

		Modalidad de Contrato			Total	
		CAS	Nombrado o 276	Locación		
Productividad Laboral	MEDIO	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
	ALTO	Recuento	32	13	2	47
		% del total	66,7%	27,1%	4,2%	97,9%
Total	Recuento	33	13	2	48	
	% del total	68,8%	27,1%	4,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.27. PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD LUCANAS PUQUIO POR MODALIDAD DE CONTRATO



Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla y Gráfico 5.27. se observa que del 100% de los trabajadores el 66.7% tienen una Productividad Laboral Alta con un 66.7% estos bajo modalidad C.A.S. y tan solo 2.1% de estos tienen una satisfacción laboral media.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la Hipótesis con los Resultados

Como se trata de una muestra menor de 50 datos, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, el cual arrojó los siguientes resultados en el Programa SPSS, versión 26.

TABLA 6.28. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacion Laboral	,140	48	,019	,963	48	,138
Productividad Laboral	,169	48	,002	,947	48	,030

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración Propia*

- Significancia de la variable Satisfacción laboral = 0,138 > 0,05 entonces los datos se comportan normalmente.
- Significancia de la variable Productividad Laboral = 0,030 < 0,05 entonces los datos no se comportan normalmente.

Respecto a la prueba de hipótesis, se utilizó el estadígrafo “Rho” de Spearman, que se define.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman

Los coeficientes de correlación Rho de Spearman es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden de cada grupo, compara dichos rangos y permite conocer el grado de asociación entre ambas variables que siempre oscilan entre valores de -1.0 y +1.0; se interpreta así: los valores cercanos a +1.0 indica que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación. (Hernández et al. 2010, p. 311).

Formula de Rho de Spearman:

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2-1)}$$

Dónde:

n= número de puntos de datos de las dos variables

di= diferencia de rango del elemento “n”

El Coeficiente Spearman, ρ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

- Un valor de +1 en ρ significa una perfecta asociación de rango
- Un valor 0 en ρ significa que no hay asociación de rangos
- Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Si el valor de ρ se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil.

Siempre que se ofrezcan índices de correlación deberá indicarse su significatividad estadística, el N con el que han sido obtenidos y la cuantía de estos. La interpretación de los valores de los índices de correlación se determinó según la escala propuesta por Hernández, et al. (2010 p. 312)

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Coefficiente de correlación:

Los resultados han sido ingresados en el programa estadístico SPSS, de lo cual se ha obtenido el siguiente resultado:

Prueba de la Hipótesis General:

La Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio repercute en la Productividad Laboral.

TABLA 6.29. Análisis de correlación entre la satisfacción laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Satisfacción Laboral	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,263
		Sig. (bilateral)	.	,071
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,263	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,263$. Entonces el grado de correlación entre las variables satisfacción laboral y la productividad Laboral de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva baja. Por consiguiente, bajo los datos y análisis efectuado estamos en la posibilidad de aseverar que existe una moderada satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.

Prueba de la Hipótesis Especifica 1:

Las condiciones físicas y/o materiales repercute significativamente con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio

TABLA 6.30. Análisis de correlación entre la dimensión condiciones físicas y/o laborales y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Condiciones Físicas y/o Materiales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Físicas y/o Materiales	Coefficiente de correlación	1,000	,135
		Sig. (bilateral)	.	,362
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,135	1,000
		Sig. (bilateral)	,362	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,135$. Entonces el grado de correlación entre la Dimensión Condiciones físicas y/o materiales y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva media.

Prueba de la Hipótesis Especifica 2:

Los beneficios laborales y/o remunerativos repercute significativamente en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.

TABLA 6.31. Análisis de correlación entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Coefficiente de correlación	1,000	,132
		Sig. (bilateral)	.	,371
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,132	1,000
		Sig. (bilateral)	,371	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,132$. Entonces el grado de correlación entre la Dimensión Beneficios Laborales y/o remunerativos y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva media.

Prueba de la Hipótesis Especifica 3:

Las políticas administrativas repercuten significativamente en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.

TABLA 6.32. Análisis de correlación entre la dimensión políticas administrativas y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Políticas Administrativas	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	,057
		Sig. (bilateral)	.	,702
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,057	1,000
		Sig. (bilateral)	,702	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,057$. Entonces el grado de correlación entre la Dimensión Políticas Administrativas y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva débil.

Prueba de la Hipótesis Especifica 4:

Las relaciones sociales se repercuten significativamente con la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.

TABLA 6.33. Análisis de correlación entre la dimensión relaciones sociales y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Relaciones Sociales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,013
		Sig. (bilateral)	.	,931
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,013	1,000
		Sig. (bilateral)	,931	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,013$. Entonces el grado de correlación entre la Dimensión Relaciones sociales y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva débil.

Prueba de la Hipótesis Específica 5:

El desarrollo personal repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio

TABLA 6.34. Análisis de correlación entre la dimensión desarrollo personal y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Desarrollo Personal	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Desarrollo Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,207
		Sig. (bilateral)	.	,158
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,207	1,000
		Sig. (bilateral)	,158	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,207$. Entonces el grado de correlación entre la Dimensión

Desarrollo Personal y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva media.

Prueba de la Hipótesis Especifica 6:

El desarrollo de tareas repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.

TABLA 6.35. Análisis de correlación entre la dimensión desarrollo de tareas y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Desarrollo de tareas	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de tareas	Coefficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	,142
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,142	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,215$. Entonces el grado de correlación entre la Dimensión Desarrollo de Tareas y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva media.

Prueba de la Hipótesis Especifica 7:

La relación con la autoridad repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio

TABLA 6.36. Análisis de correlación entre la dimensión relación con la autoridad y la productividad laboral de los trabajadores de la red de salud lucanas puquio

			Relación con la Autoridad	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Relación con la Autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla mostrada, el valor del coeficiente de correlación de Spearman es $\rho = 0,579$. Entonces el grado de correlación entre la Relación con la Autoridad y la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, según el cuadro de Hernández, es correlación positiva considerable.

6.2. Contrastación de Resultados con otros estudios similares

MARIN S., H. S. y PLACENCIA M., M. D. Lima – Perú (2017). Los resultados en su investigación "Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado" fueron "medianamente motivado" (49.3%), factores higiénicos (46.3%), factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%). El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". (7)

En el presente estudio, se pudo observar que un 8.3 % de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio presentan baja Satisfacción Laboral y el 16.7 %

presentan Alta Satisfacción Laboral; quedando un 75.0 % de trabajadores que presentan un Satisfacción Laboral Media. Además, se observó que la mayoría no presenta ni baja ni alta satisfacción, que la Satisfacción laboral es promedio lo que puede interpretarse como cierta indiferencia hacia los factores causantes de Insatisfacción o que existen condiciones laborales en las que trabajador se encuentre medianamente satisfecho.

HOLGUIN M., Y. y CONTRERAS C., C. Lima -Perú (2019). En su investigación “Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María). Lima. los Resultados fueron que la población laboral fue relativamente joven (edad media de 38,8 años y DE: $\pm 6,8$), con discreta predominancia del sexo femenino (67,50 %). El 28 % de los trabajadores tuvo un nivel alto de satisfacción. Los participantes que iniciaron sus labores desde la fundación del hospital (tiempo de servicio ≤ 3 años) tuvieron mayor satisfacción laboral que el personal de salud con tiempo de servicio entre 4 y 6 años. El 86,7 % de los trabajadores con menos de 3 años de servicio mostraron un mayor grado de satisfacción media-alta, comparado con el 68 % obtenido en el grupo que laboraba entre 4 a 6 años. (8)

En la presente investigación los resultados fueron que el 58.3% de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio tienen mayor o igual a 3 años de servicio, el 18.8% de 1 a 2 años de servicio y 22.9% tienen menor a 1 año de servicio; así mismo que del 100% de los trabajadores el 56.3% presentan Satisfacción laboral Media, estos trabajadores laboran bajo la modalidad C.A.S.; el 6.3% tienen Satisfacción laboral baja y tan solo 6.3% de estos tienen una satisfacción laboral alta. De igual manera se observa que del 100% de los trabajadores el 16.7% presentan satisfacción laboral media y son personales nombrados, el 8.3% presenta satisfacción laboral alta y el 2.1% satisfacción laboral baja.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva media entre la Dimensión Condiciones Físicas y/o materiales y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,135$.
2. Existe una relación positiva media entre la Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,132$.
3. Existe una relación positiva débil entre la Dimensión Políticas Administrativas y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,057$.
4. Existe una relación positiva débil entre la Dimensión Relaciones Sociales y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,013$.
5. Existe una relación positiva media entre la Dimensión Desarrollo Personal y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,207$.
6. Existe una relación positiva media entre la Dimensión Desarrollo de Tareas y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,215$.
7. Existe una relación positiva considerable entre la Dimensión Relación con la Autoridad y la productividad laboral de los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0,579$.
8. Respecto a la satisfacción laboral, los valores más altos se obtuvieron en el grupo de personas con más de un 75% de satisfacción laboral (satisfacción media).
9. Existe una relación relativamente baja entre la producción Laboral y el porcentaje de satisfacción laboral. Sin embargo, resulta más frecuente que personas menos satisfechas produzcan relativamente más, mientras que personas más satisfechas produzcan menos con más frecuencia.

10. Según la modalidad de contrato, los trabajadores C.A.S. son quienes tienen satisfacción laboral media sin embargo tienen una productividad mayor.

RECOMENDACIONES

1. Al Director de la Red de Salud Lucanas Puquio mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores mediante un mayor reconocimiento del desempeño de sus funciones, mejores beneficios e incentivos que retribuyan el esfuerzo desplegado, mejorar la relación con los jefes, lo que beneficiaría el aumento de la productividad laboral de la Red de Salud Lucanas Puquio.
2. Al responsable de la Unidad de Capacitación programar capacitaciones técnicas a los trabajadores sobre el uso adecuado de los insumos, equipos y materiales de trabajo; y mejorar la tecnología, para incrementar sustancialmente la eficiencia en los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio, lo que implicaría alcanzar las metas propuestas en el menor tiempo posible.
3. A los Jefes de cada unidad dar mayor responsabilidad a los trabajadores en su ausencia, para elevar los niveles de eficacia en los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.
4. A los Jefes de cada unidad realizar frecuentemente reuniones de trabajo con el personal sobre lograr los objetivos optimizando los recursos, mejorando el rendimiento para mejorar la efectividad de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.
5. Al Responsable de Salud Ocupacional efectuar mediciones periódicas de la satisfacción laboral en los trabajadores de la red de Salud Lucanas Puquio que permitirá a los jefes conocer cuáles son las necesidades y falencias de los trabajadores y tomar las acciones correctivas que mejoren los niveles de productividad.
6. Al Responsable de Investigación de la Red de Salud realizar Replicas de este tipo de estudios en otras redes de Salud, para obtener una línea de base regional de los niveles de satisfacción laboral y su relación con la productividad, lo cual servirá de aporte al mejoramiento del sector Salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Fuentes Navarro SM. Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad: Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis. Mexico: Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango; 2012.
2. Economics. O. El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. El Tiempo. 2014 Octubre.
3. Garcia Ramos M, Luján-López E, Martínez-Corona MdIA. Satisfacción laboral del personal de salud. Mexico; 2007.
4. Garcia-Hernandez Y, Martinez-Garcia MD, Rivera-Lopez MI, Gutierrez Fragoso G. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en dos Instituciones de Salud Publicas: Caso Hidalgo, Mexico. Mexico; 2016.
5. Carrillo García C, Martinez Roche ME, Gomez Garcia CI, Mesenguer de Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Madrid; 2015.
6. Huari YMR. Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. Lima; 2018.
7. Marin Samanez HS, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Lima: Horizonte Médico, Lima; 2017.
8. Holguin Morales Y, Contreras Camarena C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo. Lima; 2019.
9. Herzberg FI. La motivación para trabajar Nueva York: Wiley; 1959.
10. Chiavenato I. Administración de recursos humanos Interamericana Editores SA, editor. Mexico: McGRAW-Hill; 2011.

11. R. V. D, L. H. L. Una teoría psicológica del ajuste laboral. Mneapolis: University of Minnesota Press; 1984.
12. Locke E. La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. Chicago: In M.D. Dunnette; 1976.
13. Quarstein VA, MacAfee RB, Glassman M. Las Teorias de Sucesos Situacionales de la Satisfacción Laboral. Relaciones Humanas. 1992; 45.
14. Maslow AH. Una teoría sobre la motivación humana; 1943.
15. Quintero Angarita JR. Teoria de las Necesidades de Maslow. In. Venezuela; 2007.
16. Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. Tercera ed. Mexico: McGraw-Hill; 2009.
17. Palacios FWC. Importancia de la Gestión del Talento Humano. Egresados y Graduados de la Pontificia Unversidad Católica del Perú. 2010.
18. Blum MI, Naylor JC. Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales. In. Mexico: Trillas; 1988.
19. Locke EA. Motivación a través del establecimiento consciente de objetivos. Psicología aplicada y preventiva. In. Maryland; 1996.
20. Pinilla A. Dinámica de la Gestión Empresarial Lima: Iberoamericana de Editores S.A.; 1982.
21. Daza Salcedo DL, Porto Avila S. Importancia de la Satisfaccion Labboral del Trabajador en las Organizaciones. Cartagena de Indias: UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR; 2007.
22. Robbins SP, Coulter M. Administración. Octava ed. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN; 1996.
23. Spector PE. Satisfacción laboral: solicitud, evaluación, causas y consecuencias California: SAGE Publications, Inc.; 1997.

24. Koontz HD, O'Donnell C. Curso de Administracion Moderna Mexico: Mc Graw Hill; 1995.
25. Porter LW, Lawler EE. Actitudes y desempeño gerencial Illinois; 1968.
26. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional, La dinamica del exito en las Organizaciones Mexico: Mc Graw Hill; 1986.
27. Harris EG, Mowen JC, Brown TJ. Reexaminar las orientaciones a las metas del vendedor: influyentes en la personalidad, orientación al cliente y satisfacción laboral Florida; 2005.
28. Krumm DJ. Psicología en el trabajo: Introducción a la psicología industrial / organizacional. Primera Edicion ed. New York: Worth Publishers; 2000.
29. Sanchez Davila K. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microredes Cuñumbuque y Tabalosos. Tesis. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin, San Martin; 2010.
30. Vroom VH, Deci EL. Motivacion y Alta Direccion Mexico: Trillas; 1988.
31. House RJ. Teoría del liderazgo camino-meta: lecciones, legado y una teoría reformulada. The Leadership Quarterly. 1996; 7(3): p. 323-352.
32. Zayas Agüero PM, Baez Santana RA, Zayas Feria J, Hernandez Lobaina M. Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. 2015; 33(2).
33. Hannoun G. Satisfacción Laboral. Buenos Aires: Universidad Nacional de Cuyo; 2011.
34. Muñoz Adanez A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 1990.
35. Palma Carrillo S. Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. Revista de la Facultad de Psicología. 1999.

36. Prokopenko J. La Gestion de la Productividad. In. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo; 1989. p. 3.
37. Koontz H, Weihrich H. Administración: Una perspectiva global. 12th ed. Mexico: McGraw-Hill; 2004.
38. Martinez Rodriguez E. Aplicación del proceso jerárquico de análisis en la selección de la localización de una PYME. Anuario Jurídico y Económico Escorialense. 2007.
39. Real Academia Española. [Online].; 2021 [cited 2021 Julio 29. Available from: <https://dle.rae.es>.
40. Stoner JAF, Freeman RE. Administración Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.; 1994.
41. Papayanopulos P. La Motivación del personal, como un factor para medir la productividad en las empresas Veracruz: Universidad Veracruzana. Facultad de Contaduría y Administración; 2008.
42. Cequea M, Nuñez Bottini M. Factores humanos y su influencia en la productividad. Revista Venezolana de Gerencia. 2011; 16(53).
43. Rincon de Parra H. Calidad, productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos tres Conceptos. Revista actualidad Contable FACES. 2001; 4(4).
44. Bain D. Productividad: La Solución a los Problemas de la Empresa Mexico: McGraw-Hill; 2000.
45. Alvarez Cuesta R. Modelos con Eficiencia Técnica Variante en el Tiempo, La Medición de la Eficiencia y la Productividad Madrid: Ed. Pirámide; 2001.
46. Gaither N, Frazier G. Administracion de Produccion y Operaciones. Octava ed. Mexico: International Thomson Editores; 2000.
47. Anthony RN, Young DW. Control de Gestión en organizaciones sin fines de lucro. Cuarta ed. Illinois: IRWIN Homewood; 1988.

48. Albi Ibañez E. Evaluación de la eficiencia pública. El control de la eficiencia del sector público: Hacienda Pública Española; 1992.
49. Salvador V. El control de gestión. Diferentes modelos. Indicadores de gestión de servicios públicos. Dirección General de la Función Pública. Temas de Gerencia Pública. 1994; 79.
50. Georgopoulos BS, Tannenbaum AS. Un estudio de la eficacia organizacional. Revista sociológica americana. 1957 octubre; 22(3).
51. Juez P. Instrumentos de análisis de la eficacia en el Sector Sanitario. II Encuentro de Economía Pública. 1995.
52. Planas I. Principales mecanismos de evaluación económica de políticas públicas. Ekonomiaz. 2005; 1(60).
53. Nunes P. Gestión financiera. 2016.
54. Schroeder RG. Administración de operaciones. Segunda ed. S.A. IdM, editor. Mexico: McGraw Hil; 2002.
55. Robbins SP, Judge TA. Comportamiento Organizacional. 15th ed. Mexico: Pearson; 2013.
56. Watkins D. Core Global Partners. [Online]. [cited 2021 Julio 31. Available from: <https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/>.
57. Josefina P. Web y Empresas. [Online]. [cited 2021 Julio 30. Available from: <https://www.webyempresas.com/insatisfaccion-laboral-y-como-suele-expresarse/>.
58. Toro Alvarez F. Desempeño y Productividad Medellín; 1990.
59. MINSA MdS. Ministerio de Salud. [Online]. [cited 2021 Julio 30. Available from: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/ifp_glosario.asp.
60. MINSA MdS. Lineamientos para la Conformación de Redes de Salud Lima; 2001.

61. Coll Morales F. Economipedia. [Online].; 2020 [cited 2021 Julio 30. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>].
62. Peiró R. Economipedia. [Online].; 2020 [cited 2021 Julio 30. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html>].
63. Palma Carrillo S. Escala de Satisfacción Laboral Lima: Cartolan EIRL.; 2004.
64. Guzman Miranda O, Caballero Rodriguez T. Definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. Variada Invención. 2012; I(128): p. 336-350.
65. Hernández Sampieri R. Metodología de La Investigación. Sexta ed. INTERAMERICANA EDITORES SADCV, editor. Mexico D.F.: MCGRAW-HILL; 2014.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>General: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio y como repercute en la Productividad Laboral?</p>	<p>General: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio y como repercute en la Productividad Laboral</p>	<p>General: La Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio repercute en la Productividad Laboral.</p>	<p>Independiente: SATISFACCION LABORAL</p>	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	Nivel de satisfacción de los trabajadores con las condiciones físicas del ambiente de trabajo	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Descriptivo-Correlacional</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No Experimental de Corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> </div>
<p>Específicos: 1. ¿Cómo las condiciones físicas y/o materiales repercute en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?</p>	<p>Específicos: 1. Identificar cómo las condiciones físicas y/o materiales repercuten en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>	<p>Específicas: 1. Las condiciones físicas y/o materiales repercute significativamente con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.</p>		BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVAS	Nivel de satisfacción de los trabajadores con la compensación y Beneficios laborales	
<p>2. ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos repercute en la productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?</p>	<p>2. Conocer de qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos repercuten en la productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>	<p>2. Los beneficios laborales y/o remunerativos repercute significativamente en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>		POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Nivel de satisfacción de los trabajadores con las políticas administrativas	
				RELACIÓN SOCIALES	Nivel de satisfacción de los trabajadores con las relaciones con sus compañeros	

<p>3. ¿De qué modo las políticas administrativas repercuten en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?</p>	<p>3. Identificar de qué modo las políticas administrativas repercuten en la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>	<p>3. Las políticas administrativas repercuten significativamente en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.</p>		<p>DESARROLLO PERSONAL</p>	<p>Nivel de satisfacción de los trabajadores satisfechos con su desarrollo personal</p>		
<p>4. ¿Cómo las relaciones sociales repercuten con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?</p>	<p>4. Conocer cómo relaciones sociales repercuten con la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>	<p>4. Las relaciones sociales se repercuten significativamente con la productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.</p>		<p>DESARROLLO DE TAREAS</p>	<p>Nivel de satisfacción de los trabajadores satisfechos con su desarrollo personal</p>		
<p>5. ¿Cómo el desarrollo personal repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?</p>	<p>5. Conocer cómo el desarrollo personal repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>	<p>5. El desarrollo personal repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.</p>		<p>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</p>	<p>Nivel de satisfacción de los trabajadores con la relación laboral con sus jefes</p>		
<p>6. ¿De qué manera el desarrollo de tareas repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?</p>	<p>6. Conocer de qué manera el desarrollo de tareas repercute en la Productividad laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio</p>	<p>6. El desarrollo de tareas repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio.</p>	<p>Dependiente: PRODUCTIVIDAD LABORAL</p>	<p>EFICIENCIA</p>	<p>Porcentaje de adecuada utilización de los recursos.</p>		
<p>7. ¿De qué modo la relación con la autoridad repercute con la Productividad laboral de los</p>	<p>7. Identificar de qué modo la relación con la autoridad repercute con la Productividad laboral de los</p>	<p>7. La relación con la autoridad repercute significativamente en la Productividad Laboral de los trabajadores de</p>		<p>EFICACIA</p>	<p>Porcentaje logrado en los atributos del producto.</p>		
				<p>EFFECTIVIDAD</p>	<p>Porcentaje alcanzado en el impacto de los resultados.</p>		

trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio?	trabajadores de la Red de Salud Lucanas Puquio	la Red de Salud Lucanas Puquio.				
---	--	---------------------------------	--	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

SATISFACCION LABORAL

Datos Generales:

Oficina: _____ **Modalidad de Contrato:** _____

Años de Servicio: _____ **Edad:** _____ **Sexo:** _____

Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral

Instrucciones: Estimado Sr. (a) trabajador de la Red de Salud Lucanas-Puquio, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de satisfacción laboral en la Institución que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (X).

ESCALA DE VALORACION

-	0	+
1	2	3
Bajo	Medio	Alto

ITEMS		Bajo	Medio	Alto
Condiciones Físicas y/o Materiales				
1	¿Las condiciones generales de trabajo instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi institución son adecuadas?	1	2	3
2	¿La institución proporciona el recurso material necesario para el buen rendimiento de mis funciones?	1	2	3
Beneficios laborales y/o remunerativas		Bajo	Medio	Alto
3	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	1	2	3
4	¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	1	2	3
5	¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la institución?	1	2	3

6	¿La institución prepara a sus trabajadores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?	1	2	3
Políticas administrativas		Bajo	Medio	Alto
7	¿La institución se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo: competencia y tecnología?	1	2	3
8	¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?	1	2	3
9	¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?	1	2	3
Relación Sociales		Bajo	Medio	Alto
10	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?	1	2	3
Desarrollo Personal		Bajo	Medio	Alto
11	¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?	1	2	3
12	¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	1	2	3
13	¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta institución?	1	2	3
14	¿La institución proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3
Desarrollo de tareas		Bajo	Medio	Alto
15	¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?	1	2	3
16	¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?	1	2	3
17	¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la institución?	1	2	3
18	¿Considera que está orientado a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio?	1	2	3
Relación con la Autoridad		Bajo	Medio	Alto
19	¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?	1	2	3
20	¿Mi superior inmediato me trata con respeto?	1	2	3

¡Gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

PRODUCTIVIDAD LABORAL

Instrucciones: Estimado Sr. (a) trabajador de la Red de Salud Lucanas-Puquio, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de Productividad laboral en la Institución que labora en función de ciertos indicadores.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (X).

ESCALA DE VALORACION

-	0	+
1	2	3
Nunca	A Veces	Siempre

ITEMS		Nunca	A Veces	Siempre
<i>Eficiencia</i>				
1	¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?	1	2	3
2	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	1	2	3
3	¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?	1	2	3
4	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución?	1	2	3
5	¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?	1	2	3
6	¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?	1	2	3
7	¿Le gusta participar en actividades de grupo?	1	2	3
<i>Eficacia</i>				
8	¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?	1	2	3
9	¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?	1	2	3
10	¿Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido?	1	2	3
11	¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?	1	2	3
12	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	1	2	3

13	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?	1	2	3
Efectividad		Nunca	A Veces	Siempre
14	¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la institución?	1	2	3
15	¿Cree que la institución debe darles prioridad a los recursos humanos?	1	2	3
16	¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?	1	2	3
17	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	1	2	3
18	¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la institución?	1	2	3
19	¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo?	1	2	3
20	¿Se preocupa por superarse académicamente asistiendo a cursos de capacitación?	1	2	3

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

BASE DE DATOS

	Ok	MedCom	MedSemi	Sexo	Estat	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
3	0	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
4	0	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2
5	0	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
6	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2
7	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2
8	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2
9	2	1	3	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
10	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2
11	2	1	3	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
12	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
13	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2
14	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2
15	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
16	0	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2
17	0	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2
18	0	1	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2
19	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
21	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2
22	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2

	Ok	MedCom	MedSemi	Sexo	Estat	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
23	4	2	3	2	4	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2
24	4	2	3	1	4	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2
25	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2
26	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
27	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2
28	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2
29	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
30	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2
31	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2
32	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2
33	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
34	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2
35	2	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3
37	3	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3
38	3	2	3	1	4	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3
39	4	2	3	1	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1
40	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
41	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3
42	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3
43	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
44	2	1	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3

	Ofc	MedCoo	AtenServ	Sexo	Edad	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
43	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
44	5	1	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3
45	8	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3
46	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
47	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
48	8	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2
49															
50															
51															
52															
53															
54															
55															
56															
57															
58															
59															
60															
61															
62															
63															
64															