

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
PROFESIONALES DE LA SALUD EN CONSULTORIOS  
EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE  
MATERNO INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO 2018”**

**Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Sistemas.**

**Autor : Bach. Julio Cesar, Pimentel Velásquez**

**Asesor : Lic. Ivo Genaro, Guevara Sinchez**

**Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Institucional Recursos**

**Fecha de Inicio y culminación: 12 de julio del 2018 al 11 de julio del 2019**

**Huancayo – Perú**

**2019**

**Asesor**

**LIC. IVO GENARO GUEVARA SINCHÉZ**

### **Dedicatoria**

A mi Sra. madre por su ejemplo y apoyo constante e incondicional para alcanzar mis metas profesionales.

A todos quienes hicieron posible la culminación de este trabajo investigativo.

**El Autor**

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero dar reconocimiento al Dios Todopoderoso por fortalecerme y afrontar los avatares y obstáculos que significaron cumplir con una de mis importantes metas que es la graduación en mi carrera de Administración.

También quiero dar reconocimiento a mi amada madre, por el ejemplo, apoyo y confianza puesta en mi persona para verme un día graduado.

De igual forma la gratitud a mi asesor de mi Trabajo de Grado, quien con su experiencia supo ayudarme en la culminación de la presente tesis.

A la UPLA y sus docentes por contribuir en mi formación profesional de mi anhelada carrera de Administración.

Finalmente a mis colegas, ex compañeros de aula que estuvieron siempre presentes en todos mis logros, a ellos infinita gratitud por haber estado siempre apoyándome y acompañándome en los años maravillosos que significo compartir las aulas universitarias de mi facultad.

**El Autor**

## Índice

Resumen.....	Pág. X
Abstranct.....	Pág. XI
Introducción.....	Pág. 1

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

##### I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA. ....	Pág. 3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....	Pág. 6
1.2.1 Problema general. ....	Pág. 6
1.2.2 Problemas específicos. ....	Pág. 6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	Pág. 6
1.3.1 Objetivo general. ....	Pág. 6
1.3.2 Objetivos específicos.....	Pág. 6
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	Pág. 7
1.4.1 Justificación teórica.....	Pág. 7
1.4.2 Justificación práctica. ....	Pág. 7
1.4.3 Justificación metodológica. ....	Pág. 7
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. ....	Pág. 7
1.5.1 Delimitación espacial. ....	Pág. 7
1.5.2 Delimitación temporal. ....	Pág. 8
1.5.3 Delimitación conceptual o temática. ....	Pág. 8

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

##### II. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	Pág. 9
2.2 BASES TEÓRICAS. ....	Pág. 14
<b>2.2.1 Satisfacción laboral</b> .....	Pág. 14
2.2.1.1 Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral.....	Pág. 15
Dedicación al trabajo.....	Pág. 16

Compromiso organizacional.....	Pág. 17
Estado de ánimo en el trabajo.....	Pág. 17
<b>2.2.2. Causas de la satisfacción laboral.....</b>	<b>Pág. 18</b>
<b>2.2.3. Consecuencias de la satisfacción laboral.....</b>	<b>Pág. 18</b>
<b>2.2.4. Niveles de satisfacción laboral.....</b>	<b>Pág. 19</b>
2.2.4.1 Satisfacciones Generales.....	Pág. 19
2.2.4.2. Satisfacción por facetas.....	Pág. 19
<b>2.2.5. Sistemas de Recompensas Justas.....</b>	<b>Pág. 19</b>
2.2.5.1 Satisfacción con el Salario.....	Pág. 20
2.2.5.2 Satisfacción con el Sistema de promociones y Ascensos.....	Pág. 20
<b>2.2.6. Efectos de la Satisfacción Laboral.....</b>	<b>Pág. 21</b>
2.2.6.1 Satisfacción y Productividad.....	Pág. 21
2.2.6.2 Satisfacción y Ausentismo.....	Pág. 22
2.2.6.3 Satisfacción y Rotación.....	Pág. 23
<b>2.2.7. Cómo expresan los empleados su insatisfacción.....</b>	<b>Pág. 23</b>
<b>2.2.8. Teorías sobre satisfacción laboral.....</b>	<b>Pág. 23</b>
2.2.8.1 Teoría del ajuste en el trabajo.....	Pág. 24
2.2.8.2 Teoría del grupo de referencia social.....	Pág. 24
2.2.8.3 Teoría de la discrepancia.....	Pág. 24
2.2.8.4 Teoría de los eventos situacionales.....	Pág. 24
2.2.8.5 Modelo dinámico de la satisfacción laboral. ....	Pág. 25
<b>2.2.9. Productividad.....</b>	<b>Pág. 26</b>
<b>2.2.10. Beneficios de la productividad. ....</b>	<b>Pág. 26</b>
<b>2.2.11. Medición de la productividad. ....</b>	<b>Pág. 26</b>
<b>2.2.12. Indicadores de productividad. ....</b>	<b>Pág. 26</b>
2.2.13.1 Eficiencia. ....	Pág. 26
2.2.13.2 Efectividad. ....	Pág. 27
2.2.13.3 La eficacia. ....	Pág. 27
<b>2.2.13. Relación entre satisfacción laboral y la productividad. ....</b>	<b>Pág. 27</b>
<b>2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS. ....</b>	<b>Pág. 27</b>
<b>2.3.1. Satisfacción laboral. ....</b>	<b>Pág. 27</b>
<b>2.3.3. Dedicación al trabajo. ....</b>	<b>Pág. 27</b>

2.3.4. Estado de ánimo en el trabajo. ....	Pág. 27
2.3.5. Satisfacción con el salario. ....	Pág. 27
2.3.7. Compensaciones. ....	Pág. 28
2.3.8. Motivación. ....	Pág. 28
2.3.9. Productividad. ....	Pág. 28
2.3.10. Teorías motivacionales. ....	Pág. 28
2.3.11 Jerarquía de las necesidades de Maslow. ....	Pág. 28
<b>2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES. ....</b>	<b>Pág. 29</b>
2.4.1 Hipótesis general. ....	Pág. 29
2.4.2 Hipótesis específicas. ....	Pág. 29
<b>2.5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES. ....</b>	<b>Pág. 30</b>

### **CAPITULO III METODOLOGIA**

<b>3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>Pág. 31</b>
<b>3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>Pág. 31</b>
<b>3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>Pág. 31</b>
<b>3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>Pág. 32</b>
<b>3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA. ....</b>	<b>Pág. 32</b>
3.5.1 Población.....	Pág. 32
3.5.2 Muestra. ....	Pág. 32
<b>3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....</b>	<b>Pág. 33</b>
3.6.1 Técnica de recolección de datos. ....	Pág. 33
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos. ....	Pág. 33
<b>3.7 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS. ....</b>	<b>Pág. 34</b>

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

<b>4.1 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS. ....</b>	<b>Pág. 35</b>
<b>4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. ....</b>	<b>Pág. 35</b>
4.2.1 Análisis de la Dimensión Motivación. ....	Pág. 35

4.2.2 Análisis de la Dimensión Nivel de Pertenencia. ....	Pág. 37
4.2.3 Análisis de la variable satisfacción laboral. ....	Pág. 38
4.2.4 Análisis de la dimensión eficiencia. ....	Pág. 39
4.2.5 Análisis de la dimensión eficacia. ....	Pág. 40
4.2.6 Análisis de la variable Productividad. ....	Pág. 41
<b>4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS</b> .....	Pág. 41
4.3.1 Hipótesis general. ....	Pág. 41
4.3.2 Hipótesis específica. ....	Pág. 43
4.3.3 Hipótesis específica 2. ....	Pág. 44
<b>4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	Pág. 46
<b>CONCLUSIONES</b> .....	Pág. 48
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	Pág. 50
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	Pág. 51
<b>ANEXOS</b> .....	Pág. 54
Matriz de consistencia.....	Pág. 55
Encuesta de Satisfacción. ....	Pág. 56
Consideraciones éticas.....	Pág. 61

## Índice de tablas

Nivel de Satisfacción por la atención recibida – 2018 .....	Pág. 5
Jerarquía de las necesidades de Maslow. ....	Pág. 29
Operacionalización de las Variables. ....	Pág. 30
Tabla de Muestra. ....	Pág. 32
Tabla de Análisis de la Dimensión Motivación. ....	Pág. 36
Tabla Resultados de la Dimensión Motivación. ....	Pág. 36
Tabla de Resultados de la dimensión Nivel de Pertenencia. ....	Pág. 37
Tabla de Resultados de la dimensión Nivel de Pertenencia. ....	Pág. 37
Tabla de Resultados de la variable Satisfacción Laboral. ....	Pág. 38
Tabla de Resultados de la variable Satisfacción Laboral. ....	Pág. 38
Tabla de Resultados de la dimensión Eficiencia. ....	Pág. 39
Tabla de Resultados de la dimensión Eficiencia. ....	Pág. 39
Tabla de Resultados de la dimensión Eficacia. ....	Pág. 40
Tabla de Resultados de la dimensión Eficacia. ....	Pág. 40
Tabla de Resultados de la variable Productividad. ....	Pág. 41
Tabla de Coeficiente Rho de Spearman para la satisfacción laboral y la productividad .....	Pág. 42
Tabla de Coeficiente Rho de Spearman para la motivación y la productividad. ....	Pág. 44
Tabla de Coeficiente Rho de Spearman para el nivel de pertenencia y la productividad .....	Pág. 45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para los Hospitales, institutos y DIRESA.....	Pág. 62
Indicadores de Gestión Hospitalaria.....	Pág. 64
Productividad Hora Médico.....	Pág. 65
Rendimiento Hora Médico.....	Pág. 65
Concentración de consultas.....	Pág. 66

## Resumen

El presente trabajo de grado, presento como fin principal: Establecer la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de los profesionales de la salud en Consultorios Externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

La muestra (66 colaboradores) se seleccionó utilizando el muestreo aleatorio estratificado según grupo ocupacional: 40 Médicos Cirujanos, 11 Licenciados en Enfermería, 8 Obstetras, 3 Cirujanos Dentistas, 3 Psicólogos, 6 Tecnólogos Médicos y 1 Nutricionista; quienes respondieron el cuestionario para medir la satisfacción laboral con 24 ítems estructurados sobre la base de dos dimensiones: motivación y nivel de pertenencia; la data de la oficina de Estadística e Informática ayudo en medir la variable productividad a partir de las dimensiones: eficiencia y eficacia. En la contrastación de hipótesis principales y específicas se usó el coeficiente Rho de Spearman, con un nivel de significancia del 5%.

Para el procesó y análisis de data se usó el paquete estadístico SPSS, resultando que un 44,6% de profesionales de la salud presenta un nivel medio de satisfacción; 32,3% bajo y solo el 23,1% niveles altos de satisfacción laboral; respecto a la productividad un 47% nivel medio, 33,8% bajo y un solo un 18,5% alto nivel de productividad. Para la asociatividad entre variables satisfacción laboral y productividad, se determinó el nivel de significancia menor a 0.05, de igual manera se detectaron relaciones positivas entre las dimensiones motivación y la productividad, nivel de pertenencia y productividad; en todos los caso el nivel de significancia es mucho menor a 0.05.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, productividad, eficiencia, eficacia.

## ABSTRACT

This undergraduate work, I present as the main purpose: To establish the impact of job satisfaction on the productivity of health professionals in External Offices of the Maternal Children's Regional Teaching Hospital El Carmen - Huancayo 2018.

The sample (66 collaborators) was selected using random stratified sampling according to occupational group: 40 Medical Surgeons, 11 Bachelors in Nursing, 8 Obstetricians, 3 Dentist Surgeons, 3 Psychologists, 6 Medical Technologists and 1 Nutritionist; respondents to the questionnaire to measure job satisfaction with 24 items structured on the basis of two dimensions: motivation and level of belonging; the Office of Statistics and Computer Science helped measure variable productivity from dimensions: efficiency and efficiency. Spearman's Rho coefficient was used in the contrast of main and specific hypotheses, with a significance level of 5%.

The SPSS statistical package was used for processing and data analysis, resulting in 44.6% of health professionals presenting an average level of satisfaction; 32.3% low and only 23.1% high levels of job satisfaction; 47% average level, 33.8% low and a only 18.5% high level of productivity. For the associativity between variables work satisfaction and productivity, the level of significance less than 0.05 was determined, in the same way positive relationships were detected between the dimensions motivation and productivity, level of belonging and productivity; in all cases the significance level is much lower than 0.05.

**Keywords:** job satisfaction, productivity, efficiency, efficiency.

## **Introducción**

Las nuevas exigencias en un mundo empresarial globalizado y cada vez más competitivo, ha conllevado a que las organizaciones sufran diversas transformaciones, distinguiéndose al Talento Humano como el activo más importante de una organización; y como consecuencia la satisfacción laboral de estos se convierte en un motivante que permite generar altos niveles de productividad por cada colaborador.

El neoliberalismo trae consigo el consumismo y el individualismo en las personas, los cuales se constituye en amenazas para la satisfacción laboral de los trabajadores, porque obligan a éstos, a incrementar sus ingresos económicos y para ello deben laborar en varias organizaciones y como consecuencia se tiene una pérdida de los niveles de pertinencia y motivación dentro de una organización en particular.

La satisfacción laboral es una variable que está relacionado con las características actitudinales de una persona y a la vez se convierte en un indicador del nivel de satisfacción en que los colaboradores se generan con sus labores que realizan, asimismo algunos autores manifiestan que la satisfacción laboral tiene como motivantes: a los valores individuales, nivel de responsabilidad, éxitos, aspiraciones, entre otros., lo que significa que a mayor calidad de vida laboral más es el nivel de identidad y satisfacción del colaborador y el nivel de ausentismo será mínimo.

La productividad es una medida por el cual se da a conocer lo óptimo del uso de todos los recursos de una economía en la elaboración de productos; como parte de estos recursos tenemos al activo humano vital en la productividad, ya que este es quien dirige y gestiona a los demás factores, lo seculan los equipos y maquinarias, como también la organización del trabajo (estructuración y rediseño de puestos).

En el presente trabajo de investigación no pretendemos brindar una fórmula que mejore los niveles de eficiencia y eficacia, es decir la productividad dentro de las organizaciones, pero puede ser tomado como un referente importante, especialmente en instituciones similares al Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

#### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente nuestra sociedad viene teniendo grandes cambios debido a los grandes avances tecnológicos, cambios sociales y económicos por la globalización que hoy en día vivimos en el mundo. Obligando a las empresas privadas y públicas a redefinir su situación en el mercado actual para ser competitivos, por consiguiente, a los trabajadores exigen ser cada día más competitivos y productivos con menos costo económico y redefinir su situación en el mercado actual y laboral, llevando a una constante tensión. Hoy en día el estrés laboral es la más grave amenaza para la salud laboral de los trabajadores en el siglo XXI influyendo en el desempeño laboral del trabajador.

El desempeño laboral es parte fundamental de toda empresa productiva y más aún, como elemento fundamental para el éxito de hoy en día de toda empresa. El desempeño laboral refleja lo que está sucediendo en el ámbito de una institución.

Toda organización prestadora de servicios considera que garantizar la calidad de sus servicios es un problema, tal cual sucede con el área de salud, a escalas globales, a veces por las malas prácticas y maltratos por parte del personal en los establecimientos de salud, teniendo como consecuencia el desmedro de la imagen organizacional y de los colaboradores de salud, dejando en tela de juicio la calidad de atención brindada.

El Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” es una institución dependiente del Ministerio de Salud que tiene como misión prestar servicios de salud de manera íntegra y especializada a la mujer, neonatos, niños y adolescentes en las diferentes etapas de su vida, con necesidades y problemas de salud, para cumplir con esta misión está estructurada de la siguiente manera: La Dirección General, secundada por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, las Oficinas Ejecutivas de Administración y los Departamentos Asistenciales, teniendo a todo el personal de salud (profesionales de la salud, técnicos asistenciales y personal administrativo) laborando en las diferentes áreas funcionales principalmente en los órganos de apoyo.

En los consultorios externos se desarrolla la atención ambulatoria de los pacientes a través de las diferentes especialidades médicas, así como también por intermedio de las estrategias de salud.

El índice de satisfacción de los usuarios que se atienden en los consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen se encuentra en niveles bajos del promedio nacional, según la Encuesta Nacional de Percepción de los

Usuarios de Consulta Externa - 2018, estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Nivel de Satisfacción por la atención recibida - 2018

<b>Descripción</b>	<b>% Usuarios Satisfechos</b>
Nacional	71.1%
Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”	58.5%

Fuente. INEI

Asimismo, el tiempo de espera objetivo que transcurre desde que el usuario ingresa al hospital “El Carmen” hasta que lo atienden en consultorio es de 124.96 minutos, este valor está muy por encima del tiempo del logro esperado propuesto por la Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD que es de solamente 50 minutos.

La presente investigación permitirá conocer los factores que influyen en el desempeño laboral y la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen. Para la toma de decisiones y fortalecer áreas con falencias por parte de las autoridades, logrando implementar programas con el propósito de potenciar la satisfacción laboral y por ende la productividad laboral de los colaboradores, que estamos seguros optimizara el potencial humano de cada participante y también tomar decisiones a las autoridades de la institución. La presente investigación ayudara a formalizar e implementar científica y técnicamente una estrategia para la mejorar la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona la motivación con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona el nivel actitudinal de pertenencia con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Establecer la relación que tiene la satisfacción laboral con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar el nivel de relación de la motivación con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.
- b) Determinar el nivel de relación de pertenencia con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Justificación Teórica**

La presente tesis apela a los conceptos y teorías bifactoriales incumbiendo las variables internas y externas que influyen en la satisfacción laboral y por ende como es que influyen en la productividad de los profesionales de la salud médicos, obstetras, cirujanos dentistas, psicólogos, tecnólogos médicos, nutricionistas y licenciados en enfermería que laboran en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo - 2018.

### **1.4.2 Justificación Práctica**

Considerando los resultados y recomendaciones generadas respecto al nivel de satisfacción laboral y productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” se elaboraran estrategias dirigidas al mejoramiento laboral, pertinencia, beneficios laborales, a fin de generar niveles altos de satisfacción en los prestadores de servicios de salud y su productividad.

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

La presente investigación estuvo orientado a determinar los factores más relevantes de satisfacción laboral, que contribuirán a un mejor desarrollo personal y profesional, que repercutirá en mayores beneficios laborales.

Considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la Institución Hospital Regional Docente materno Infantil “El Carmen” Huancayo.

## **1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Delimitación Espacial**

La investigación se llevará a cabo a nivel de los trabajadores profesionales de la salud del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”.

### **1.5.2 Delimitación Temporal**

El período de estudio que abarca la investigación se compone por los dos semestres del año 2018.

### **1.5.3 Delimitación Conceptual o Temática**

Satisfacción laboral: “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. Wright y Davis, (2003, p.70).

Productividad: cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida, Gaither y Frazier, (2000).

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

En la presente investigación se toma en cuenta diferentes estudios similares a nuestro problema de investigación entre las cuales destacan los siguientes:

El estudio titulado, “*satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango, fue presentado por Fuentes, (2012) para optar su título de Psicóloga Industrial/Organizacional, tuvo como fin principal: Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del Talento Humano, las conclusiones más importantes son:

- Que, factores como: relaciones interpersonales, identidad, estabilidad y antigüedad laboral en la Delegación de Recursos Humanos son influyentes en la satisfacción de los colaboradores.
- Que, respecto a la productividad laboral de los colaboradores de la Delegación; se tienen informes elaborados por los jefes inmediatos quienes indican lo productivos y satisfechos, que estos se sienten porque encuentran un ambiente laboral óptimo y agradable, también porque tienen todo el material y equipo necesario, infraestructuras en el que cumplen con sus labores, también son agraciados por las políticas de estímulos e incentivos extras que reciben.
- Concluyentemente se estableció la alta satisfacción laboral, sin embargo se hace necesario mantener una adecuada comunicación con otras unidades conformantes de la Delegación de RR.HH.

**Flores & Vilca, (2015)**, presentan su tesis “*La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de la Empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa – 2015*”, estudio desarrollado en la Universidad Católica de Santa María, tuvo como propósito principal: Establecer la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de la empresa: Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L.; en la evaluación de la satisfacción laboral se encuestó a los colaboradores y Grte. Gral. Se empleó como técnica de acopio de data a la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario con el que se buscó medir la satisfacción laboral de Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. mientras que la encuesta dirigida al Gerente General buscaba medir la productividad percibida de cada colaborador.

Conclusión:

Se estableció la existencia de un nexo directa entre productividad y algunas condiciones laborales existentes, de igual manera se estableció que la satisfacción

laboral incide en la productividad de cada colaborador y que cada aporte de lo que realiza el colaborador establece el nivel de eficiencia en sus funciones dentro de la organización.

**Cárdenas (2017)**, presenta su tesis *“La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de la Empresa Interbank en Distrito Independencia, año 2017”*, esta investigación fue presentada en la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Lima. Presento como propósito principal: Establecer la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de Interbank del distrito de Independencia, periodo 2017; la población considerada con el que se trabajó lo conformaron 80 colaboradores, quienes establecieron una muestra censal. La técnica fue la encuesta y el cuestionario su instrumento con el que se acopio la data. El autor llego a las conclusiones:

- Que, si existe incidencia positiva media de la satisfacción laboral y la productividad, Que, si existe relación positiva media de la motivación y el desarrollo eficiente,
- Que, si existe relación positiva muy débil en la evaluación de desempeño y la dirección,
- También existe relación positiva muy débil en la satisfacción de los trabajadores y los resultados.

**García & Grandez, (2016)** presenta su tesis *“Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los Trabajadores del Área de Producción de la Empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014”*, desarrollado en la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto, Perú. El estudio se planteó el siguiente propósito principal: Hacer una evaluación a la satisfacción laboral y como esta influye en los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. de la ciudad de Tarapoto,

periodo 2014; entre las principales conclusiones al que se llegó se tuvo: Que, la satisfacción laboral incide significativamente en la productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. con un coeficiente de Pearson de  $r = 0,596$  siendo esta una correlación moderada positiva, el nivel de satisfacción de los colaboradores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. asimismo quedo establecido que el nivel de productividad de los trabajadores del área referida obtuvo un 5,88% significando niveles bajos de productividad, un 58,82% posee un nivel medio y un 35,29% un nivel alto.

**Santa Cruz, (2016)** presenta su tesis *“Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de Banca PYME en el Scotiabank, Agencia Centro Histórico. Lima 2016”*, estudio realizado en la Universidad César Vallejo de Lima, Perú. Presento como fin preponderante: Establecer el nexo entre la Satisfacción Laboral y la productividad por parte de los colaboradores del área de banca Pyme del banco Scotiabank en la agencia Centro Histórico, en Lima – Cercado, 2016, se obtuvo un resultado de correlación de  $-0.365$  significando que la satisfacción laboral no incide en la productividad de banca Pyme del banco Scotiabank, agencia Centro Histórico 2016.

**Quispe, (2013)** presenta su tesis *“La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los trabajadores de SODIMAC Perú-Trujillo Open Plaza 2013”*, investigación desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo, de Trujillo-Perú; el objetivo general planteado fue Establecer la incidencia de satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de Sodimac Perú-Trujillo Open Plaza 2013. Concluyendo el autor: Que los colaboradores entienden que estar satisfechos laboralmente si permite el mejoramiento de la productividad organizacional; refieren también que las causas de su insatisfacción están relacionadas con la poca paga, la

inseguridad, la ausencia de trabajo en equipo, falta de compañerismo y poco reconocimiento por las labores que desempeñan.

También se considera el estudio Titulado: *“Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”*, llega a conclusiones:

- Que, los trabajadores presentan niveles medios de satisfacción laboral en la organización mencionada por considerar que no son bien remunerados, no tener buenas relaciones con sus jefes, no ser reconocidos, no tener inducciones y capacitaciones, entre otros.
- El nexo entre el nivel de satisfacción laboral y la Productividad es directo por existir un nivel medio de satisfacción Laboral, lo que repercute en un nivel medio de productividad; demostrándose la hipótesis. Muy a pesar de que la organización no considera entregar incentivos, capacitaciones y no brindar los recursos suficientes para maximizar la productividad.
- Que, si se tiene un nivel medio de productividad, pese a no estar orientados a resultados, debido a no contar con los recursos necesarios y estar poco capacitados.
- Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprende incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Satisfacción Laboral

Dentro de las ciencias de la organización, “La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” Wright y Bonett, (2007, p.143).

La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detecta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” Morillo, (2006, p.47).

“la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. Spector, (1997, pág. 29)

Mencionan que la satisfacción en el trabajo “Es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”. Blum y Nayles; (1995, 2006, pág.47).

Señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. Wright y Davis, (2003, pág. 70).

Indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”. Bracho (2006, pág. 47).

La satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. Lee y Chang, (2008, pág. 733).

Por otro lado también refieren que es el “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”. Koontz y Donell, (2006, pág.48).

La definen también que la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. Andresen, Domsch y Cascorbi, (2007, pág. 719).

Señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Chiavenato, (1986, pág. 48).

La satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”. Igarria y Guimares, (2008, pág. 58).

Define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. Morillo, (2006, pág.48).

#### 2.2.1.1 Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral

**La teoría de los dos factores:** motivación-higiene. Indica que un individuo considera 2 categorías de necesidades distintas y que inciden en la conducta.

La 1ra lo estructuran los llamados factores motivadores o satisfactores, orientados al contenido del trabajo (reconocimiento, progreso, logro, el trabajo mismo, crecimiento y desarrollo, responsabilidad. Herzberg, Mausner & Synderman, (2006, pág. 48).

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, no siendo motivadores pero producen insatisfacción en el empleo (políticas, supervisión, compañerismo, salarios, seguridad, condiciones y posición social).

**Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas** de Abraham Maslow (1954), quien manifiesta 5 necesidades como son:

1. Necesidades Fisiológicas: hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
2. Necesidades de Seguridad: protección del daño físico y emocional.
3. Sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. Estima: autoestima, respeto, autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
5. Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

El comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”. McGregor, (2007, pág. 29).

La satisfacción laboral indica estar asociada a 3 actitudes en los colaboradores:

### **Dedicación al Trabajo.**

Es el nivel de compromiso laboral de parte de los colaboradores, al cual dedican tiempo, energías, de lo que se trata es que estén inmersos en un trabajo

que tenga sentido para ellos, de tal manera que presenten ética, puntualidad, compromiso, y alto rendimiento.

### **Compromiso Organizacional.**

Conocido también como lealtad laboral de parte de los colaboradores para con su organización empleadora, esto les permite estar activos, e identificarse con los objetivos, políticas y misión organizacional. Este compromiso se incrementa a más antigüedad del personal.

### **Estado de Ánimo en el Trabajo.**

Son aquellos sentimientos positivos como también negativos que los empleados se generan respecto a su trabajo, si el colaborador presenta un estado de ánimo positivo, entonces demostrara dinamismo, entusiasmo y bastante actividad en el cumplimiento de sus funciones, lo que se verá reflejado en la buena atención que prestara, contrariamente si su estado de ánimo es negativo lo que generara ausentismo laboral, menos creatividad y nula interrelación con sus colegas.

Principales características del puesto que son influyentes en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones laborales.
- Supervisión.
- Colegas de trabajo.
- Contenido del puesto.
- Seguridad laboral.
- Oportunidades de desarrollo.
- Retribución.

### **2.2.2. Causas de la Satisfacción Laboral**

Es sabido que las compensaciones económicas no son suficientes para generar satisfacción laboral, sino depende también de múltiples factores como: sentido del éxito profesional, satisfacción laboral, identidad, reconocimientos, estímulos, niveles de aspiración, grados de libertad, solo así el trabajo será causal de la felicidad y el bienestar de una persona, o en su defecto generara todo lo contrario. De lo que se trata es que el colaborador encuentre en el trabajo su más alto nivel de satisfacción y significado laboral.

### **2.2.3. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral.**

La insatisfacción en el trabajo genera consecuencias muy negativas en los colaboradores, en su vida personal, familiar, salud física, mental, psicológica, influye y genera ausentismo, como rotación. Las principales consecuencias de la insatisfacción en el trabajo desde el perfil de la empresa son:

- Estar Inhibidos y poco participativos.
- Poca flexibilidad a los cambios.
- Poco creativos.
- Ausentismo.
- Supeditados a sufrir accidentes.
- Improductividad.
- Individualismo.

Estas consecuencias se explican desde un punto de vista individual o desde el perfil de la empresa, según Robbins, (2004)

## **2.2.4 Niveles de Satisfacción Laboral.**

Son 2 los niveles de análisis en la satisfacción laboral:

### **2.2.4.1 Satisfacciones Generales.**

Son aquellos Indicadores que presenta el colaborador respecto a las diferentes fases de su trabajo.

### **2.2.4.2 Satisfacción por facetas.**

La inconstancia de la satisfacción laboral varía de un grupo a otro ya que está relacionada con diversas variables. Comúnmente los colaboradores que ostentan niveles ocupacionales altos suelen estar más satisfechas debido a que son bien remuneradas, tienen buenas condiciones laborales y se les aprovecha plenamente sus capacidades.

Robbins, refiere que el nivel de satisfacción laboral es muchísimo mejor en pequeñas empresas, contrariamente sucede en las grandes empresas donde se tienden a abrumarlos, alterarlos, presionarlos, limitándoles a las relaciones informales.

## **2.2.5 Sistemas de Recompensas Justas.**

Tenemos a dos tipos de recompensas: las extrínsecas y las intrínsecas.

- Las recompensas extrínsecas: otorgadas por la organización, de acuerdo al desempeño del colaborador Ejemplo: Sueldos, promociones ascensos, reconocimientos.
- Las recompensas intrínsecas: Se genera el mismo trabajador internamente, sentimientos de competencia, orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Lo cierto es que la percepción de los colaboradores respecto a estas recompensas debe ser buenas o justas a fin de que estos se sientan satisfechos e identificados.

#### 2.2.5.1 Satisfacción con el Salario.

Una de las compensaciones importantes que considera el colaborador a cambio del esfuerzo, entrega y dedicación a su trabajo son los sueldos o salarios, así como también los incentivos, compensaciones. Es el área funcional de personal quien debe de garantizar esta importante actividad que influye en la satisfacción de los empleados, y a retener como mantener a los buenos colaboradores por parte de la organización.

#### 2.2.5.2 Satisfacción con el Sistema de promociones y Ascensos.

Este sistema contribuye al desarrollo y crecimiento de los colaboradores, a fomentar mayor responsabilidad e incrementar el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar

positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

### **2.2.6 Efectos de la Satisfacción Laboral.**

Sin duda que el efecto directo es en el mismo desempeño laboral individual del colaborador, en su satisfacción y en la productividad organizacional. Robbins, (2004).

#### **2.2.6.1 Satisfacción y Productividad.**

Un colaborador feliz revierte productividad en favor de su organización. Resultados de investigaciones demostraron la asociatividad entre la satisfacción y la productividad.

Por ejemplo, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. 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. 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. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más

válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto. 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.

#### 2.2.6.2 Satisfacción y Ausentismo.

Comúnmente sucede que un colaborador insatisfecho buscare ausentarse o faltar a su centro de labores, se suma también otra causal como las enfermedades como causa del ausentismo en la empresa. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral. Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por periodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada caso, y es otra forma

en que los empleados presentan retraimiento físico de su participación activa en la empresa. Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial.

#### 2.2.6.3 Satisfacción y Rotación.

El nexo entre satisfacción y rotación es negativo, esto está supeditado generalmente al nivel de desempeño del colaborador, lo que significa que si la satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre.

#### 2.2.7 Cómo Expresan los Empleados su Insatisfacción.

Lo expresan de distintas maneras: insubordinación, renuncias al trabajo, reclamos, quejas, robos, mala calidad de prestación de servicios. Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad/ destructividad y actividad /pasividad.

#### 2.2.8 Teorías Sobre Satisfacción Laboral.

Según Koontz y Weihrich, (2004), la satisfacción es un resultado que ya se ha experimentado sobre la base de haber probado o cumplido un deseo.

#### 2.2.8.1 Teoría del Ajuste en el Trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

#### 2.2.8.2 Teoría del Grupo de Referencia Social.

Sustentado en que los colaboradores son referenciados por normas y valores de otros grupos con características socio-económicas del contexto en el que trabajan, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

#### 2.2.8.3 Teoría de los Eventos Situacionales.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales. Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son

específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

#### 2.2.8.4 Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral.

Se debe entender a la satisfacción laboral como un producto de la fase de interacción entre la persona y su situación de trabajo. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral como:

- La satisfacción laboral progresiva. Por el cual se incrementa las aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. Se mantiene el 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. A pesar de la insatisfacción se sigue manteniendo un buen nivel de las aspiraciones considerando la 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.

### **2.2.9 Productividad.**

Según Koontz y Weihrich, (2004), es el nexo entre la cantidad de bienes y servicios elaborados y la cantidad de recursos utilizados.

Robbins y Coulter (2000), refiere que es la cantidad de bienes producidos, dividido con la cantidad de recursos empleados en la producción.

Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por.

- Recursos Humanos.
- Maquinaria y Equipo.
- Organización del Trabajo.

También 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.

### **2.2.10 Beneficios de la Productividad.**

Los beneficios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos: crecimiento económico, incremento en niveles de vida, 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, Bain, (2003).

### **2.2.11 Medición de la Productividad.**

Productividad = Cantidad de productos o servicios realizados /Cantidad de recursos utilizados.

### **2.2.12 Indicadores de Productividad.**

Existen 3 criterios más empleados cuando se evalúa el desempeño de un sistema, relacionados con la productividad, según Koontz y Weihrich, (2004).

- La eficiencia.

- La efectividad.
- La eficacia.

### **2.2.13 Relación Entre Satisfacción Laboral y la Productividad.**

Sin duda de que la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con el nivel de Productividad ya que la productividad Laboral es la relación entre producto e insumos laborales y su índice nos dice cómo se ha modificado con respecto a un punto en el tiempo dicha relación.

Es importante el incremento en la Productividad, Primera respuesta: porque la Productividad provoca una "reacción en cadena" al interior de la empresa, que abarca una mejor calidad de los productos, mejores precios, estabilidad de los empleos.

## **2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

### **2.3.1. Satisfacción Laboral.**

Para Robbins (1998), la satisfacción es un cumulo de actitudes dispuestas por parte del colaborador ante el trabajo, y que dependen de muchos factores como: El ambiente físico, el trabajo en equipo, reconocimientos, buena paga, entre otros.

### **2.3.2. Dedicación al Trabajo.**

Nivel de compromiso laboral que los colaboradores entregan a la organización mediante su trabajo al invertir energías, tiempo.

### **2.3.4 Estado de Ánimo en el Trabajo.**

Son sentimientos positivos o negativos que los colaboradores se generan respecto a su trabajo.

### **2.3.5 Satisfacción con el Salario.**

Según Katia Caballero Rodríguez (2002) Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor entregada en favor de la organización empleadora.

### **2.3.7 Compensaciones.**

Una buena política de compensaciones es medular en una organización y especialmente al departamento de recursos humanos porque permite generar satisfacción de los colaboradores, sin las compensaciones adecuadas, puede ocurrir la deserción de los colaboradores lo que en términos de costos la organización tendría que asumir, Natalia Cifuentes, (2008)

### **2.3.8 Motivación.**

Es la raíz dinámica del comportamiento es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta

### **2.3.9 Productividad.**

Es el nexo entre la cantidad de productos elaborados y la cantidad de recursos empleados para su producción. Esta productividad es útil para la evaluación del rendimiento de los equipos laborales, máquinas, y colaboradores, según Koontz y Weihrich, (2004).

### **2.3.10 Teorías Motivacionales.**

Existen teorías motivacionales en las cuales se basan en la idea en que, dada la oportunidad y los estímulos adecuados, las personas trabajan bien y de manera positiva.

### **2.3.11 Jerarquía de las Necesidades de Maslow.**



Las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependen de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto que en la cima se encuentran las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias).

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo, 2018.

### **2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a. El factor motivación se relaciona positivamente y significativamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

- b. El nivel de pertenencia se relaciona positivamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo, 2018.

## 2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

variables	dimensiones	Indicadores	ITEMS
Satisfacción Laboral	Factores motivacionales	Necesidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisiológicas.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Sociales. Estima.</li> <li>• Autorrealización.</li> <li>• Económicos</li> </ul>	¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?
			¿Cree usted que el sueldo que recibe esta acorde con el trabajo que realiza?
			¿Considera usted, que la institución promueve el incentivo del personal con bonificaciones remunerativas adicionales?
			¿Considera usted que la Institución lo gratifica por realizar su labor eficientemente?
			¿La institución realiza eventos en donde se premia al personal de enfermería por su labor?
			¿Al permanecer laborando en la institución por horas extras usted, recibe algún tipo de gratificación?
			¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?
			¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?
			¿Usted cree que existe igualdad y justicia de trato que recibe por parte de su jefe?
			¿Está satisfecho(a) usted con la temperatura de su lugar de trabajo?
	Clima laboral	¿Usted está satisfecho con las relaciones personales con sus superiores?	
		¿Qué tan satisfecho está usted en la forma que sus superiores juzgan su tarea?	
		¿Cómo considera el espíritu de trabajo de los empleados?	
		¿Considera que su jefe les considera y les apoyan cuando tengan un problema?	
¿Usted cree que su jefe considera su opinión?			
¿Usted encuentra una buena relación con sus compañeros de trabajo?			
Nivel pertenencia	Perfiles cargo	¿Usted se caracteriza con la organización? ¿Existe una capacitación para los empleados? ¿Usted está de acuerdo con la política de la organización?	
Productividad	Eficiencia	Productividad hora-médico efectivo	Nro. Atenciones realizadas/nro. horas efectivas
		Rendimiento hora-médico programado	Nro. Atenciones realizadas/nro. horas programadas
	Eficacia	%usuarios satisfechos	Usuarios satisfechos/total de usuarios
		Concentración	Nro. Atenciones / Nro. de atendidos

## **CAPITULO III**

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método de investigación utilizado en esta investigación es el método inductivo-deductivo.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizado es el básico.

#### **3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación utilizado es descriptivo-correlacional. Descriptivo porque se proporcionaron y describieron las variables satisfacción laboral y productividad que se definen en la empresa en estudio. De la misma manera es correlacional ya que se midieron ambas variables de estudio: satisfacción laboral y productividad así la correlación que existe entre esas variables.

### 3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación a utilizarse es el no experimental de corte transversal correlacional causal.

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 Población

Según Ballestrini (1997) la población es un cumulo de elementos de quienes se desea conocer o investigar características.

La población considerada para el estudio se compone de 80 profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” entre nombrados y contratados.

#### 3.5.2 Muestra

Según Ballestrini (1997), es una parte representativa de una población, de las que se reproducirán sus características lo más exactamente posible.

La muestra estará compuesta por 66 trabajadores que serán seleccionados aleatoriamente dentro del estrato correspondiente. Calculado utilizando la siguiente expresión:

CONDICION	POBLACION		MUESTRA	
	N	%	n	%
MEDICO CIRUJANO	48	60.00	40	60.00
LIC. ENFERMERIA	11	13.75	9	13.75
OBSTETRA	8	10.00	7	10.00
CIRUJANO DENTISTA	3	3.75	2	3.75
PSICOLOGO	3	3.75	2	3.75
TECNOLOGO MEDICO	6	7.50	5	7.50
NUTRICIONISTA	1	1.25	1	1.25
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

## 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.6.1 Técnica de Recolección de Datos:

#### **Encuesta:**

Se elaboró un cuestionario para encuestar a los 66 profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos, para la recolección de datos para ambas variables. Se aplicará la técnica de la encuesta mediante un instrumento dirigido a medir la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”.

Asimismo, se utilizara una hoja de registro para recopilar datos de fuentes secundarias de la oficina de Estadística e Informática del hospital, relacionados con la variable productividad.

### 3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos:

#### **El Cuestionario:**

Conjunto de cuestiones o preguntas que deben ser contestadas en un examen, prueba, test, encuesta, etc. El número de preguntas se elaboró de acuerdo a la necesidad de la investigación, y los datos que se quieran obtener.

Este instrumento se elaboró considerando la escala de likert para establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. Para el caso de la medición de la productividad se estructuro una encuesta de productividad dirigidas a los responsables de cada área con el fin de evaluar al personal bajo su cargo y así obtener una puntuación neta.

#### **Ficha de Registro:**

Formato para la recolección y determinación de los indicadores referentes a la productividad de los profesionales de la salud.

### **3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos recogidos fueron depurados, codificados y procesados mediante el software SPSS ver. 23.0; en la estadística descriptiva desarrollada por dimensiones de cada variable de estudio se elaboraron tablas de frecuencias y gráficos de barras para los datos cualitativos medidos en escala ordinal. En el caso de la estadística inferencial, se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es el más indicado para variables de tipo ordinal.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos recogidos fueron depurados, codificados y procesados mediante el software SPSS ver. 23.0; en la estadística descriptiva desarrollada por dimensiones de cada variable de estudio se elaboraron tablas de frecuencias y gráficos de barras para los datos cualitativos medidos en escala ordinal. En el caso de la estadística inferencial, se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es el más indicado para variables de tipo ordinal.

#### **4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.2.1 Análisis de la Dimensión: Factor Motivación**

Tabla Nro. 1: Resultados de la dimensión Motivación

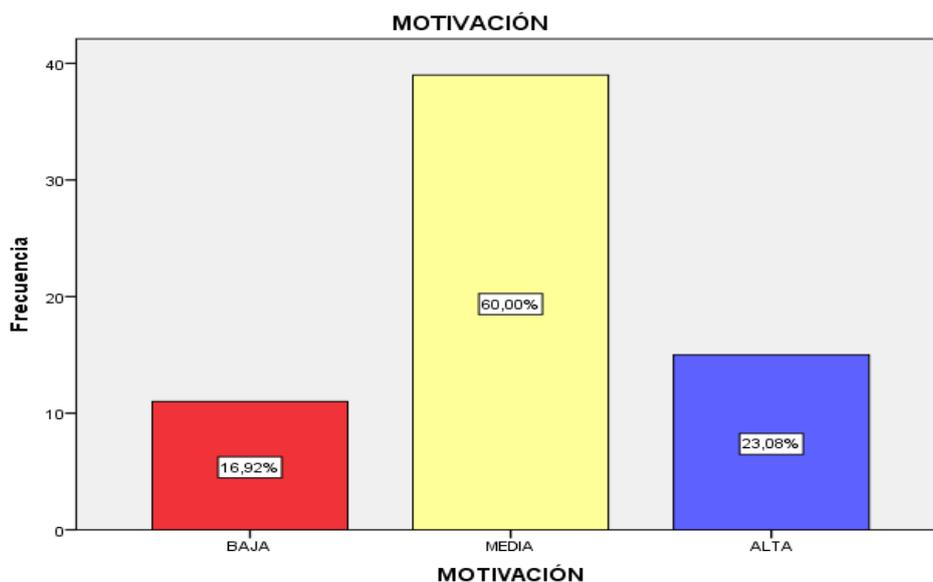
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJA	12	16,9	16,9	16,9
MEDIA	39	60,0	60,0	76,9
ALTA	15	23,1	23,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

A partir de los resultados mostrados en la Tabla 01 y Gráfico 01, se observa que del total de los profesionales de la salud que trabajan en los consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, el 60%(39) de los entrevistados, es decir la mayoría considera que el nivel de motivación que tienen para realizar sus funciones es media, el 23,1%(15) considera que tiene una alta motivación y el 16,9%(12), califica como baja el nivel de motivación que posee.

Gráfico Nro. 1: Resultados de la dimensión Motivación



Fuente: Tabla Nro. 1

#### 4.2.2 Análisis de la Dimensión Nivel de Pertenencia

Tabla Nro. 2: Resultados de la dimensión Nivel de Pertenencia

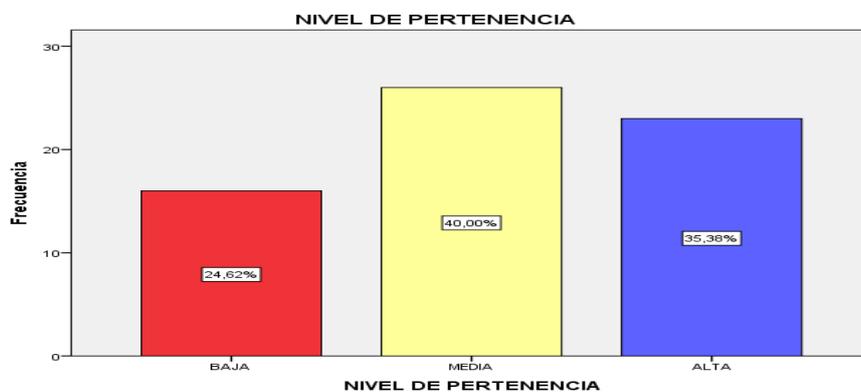
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	17	24,6	24,6	24,6
	MEDIA	26	40,0	40,0	64,6
	ALTA	23	35,4	35,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

A partir de los resultados mostrados en la Tabla 02 y Gráfico 02, se observa que del total de los profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, el 40%(26) de los entrevistados, es decir la mayoría considera que el nivel de pertenencia hacia la institución donde laboran es media, el 35,4%(23) considera que tiene un nivel de pertenencia alta y el 24,6%(17), califica como baja su nivel de pertenencia.

Gráfico Nro. 2: Resultados de la dimensión Nivel de Pertenencia



Fuente: Tabla Nro. 2

### 4.2.3 Análisis de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla Nro. 3: Resultados de la variable Satisfacción Laboral

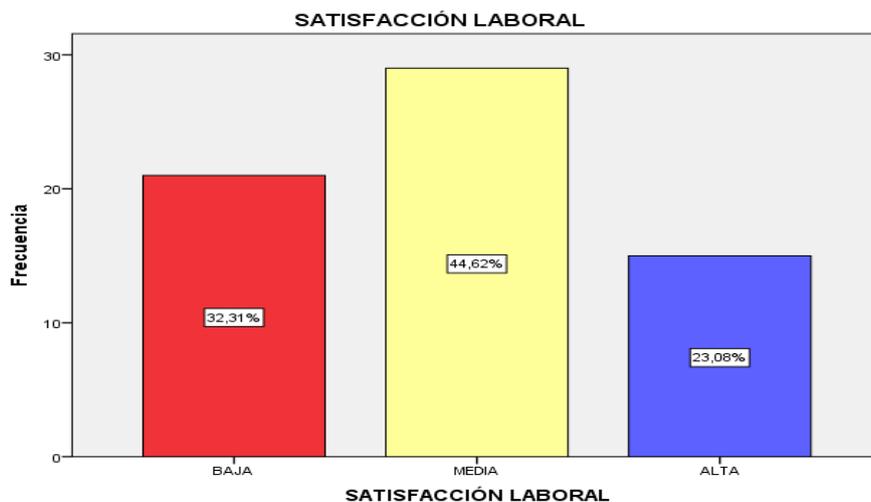
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	22	32,3	32,3	32,3
	MEDIA	29	44,6	44,6	76,9
	ALTA	15	23,1	23,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

A partir de los resultados mostrados en la Tabla 03 y Gráfico 03, observamos que del total de los profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, el 44,6%(29) de los entrevistados, es decir la mayoría considera que tiene un nivel de satisfacción laboral media, el 32,3%(22) considera que tiene una baja motivación laboral y el 23,1%(15), asume que tiene una alta satisfacción laboral.

Gráfico Nro. 3: Resultados de la variable Satisfacción Laboral



Fuente: Tabla Nro. 3

#### 4.2.4 Análisis de la Dimensión Eficiencia

Tabla Nro. 4: Resultados de la Dimensión Eficiencia

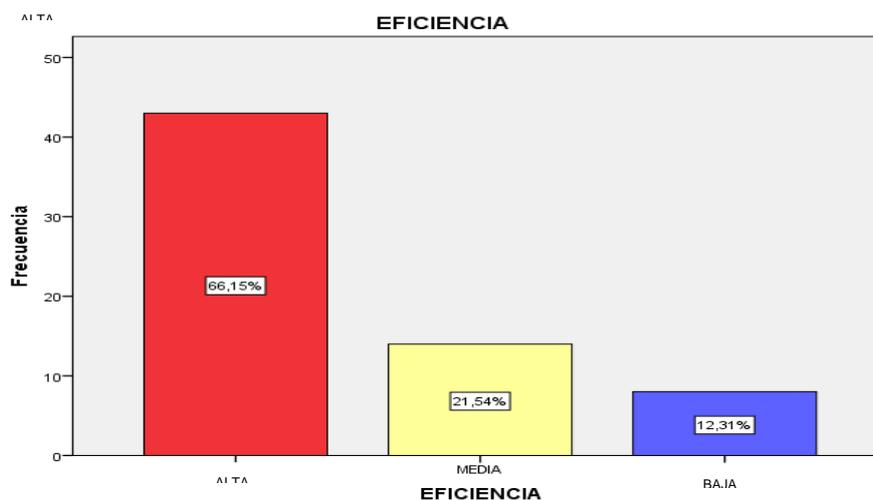
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	44	66,2	66,2	66,2
	MEDIA	14	21,5	21,5	87,7
	BAJA	8	12,3	12,3	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

A partir de los resultados mostrados en la Tabla 04 y Gráfico 04, se observa que del total de los profesionales de la salud que trabajan en los consultorios externos del Hospital mencionado, el 66.2%(44) de los entrevistados, es decir la mayoría considera que la eficiencia es en mayor porcentaje, el 21,5%(14) considera media y el 12,3%(8), califica como baja el nivel de motivación que posee.

Gráfico Nro. 4: Resultados de la dimensión Eficiencia



Fuente: Tabla Nro. 4

#### 4.2.5 Análisis de la Dimensión Eficacia

Tabla Nro. 5: Resultados de la dimensión Eficacia

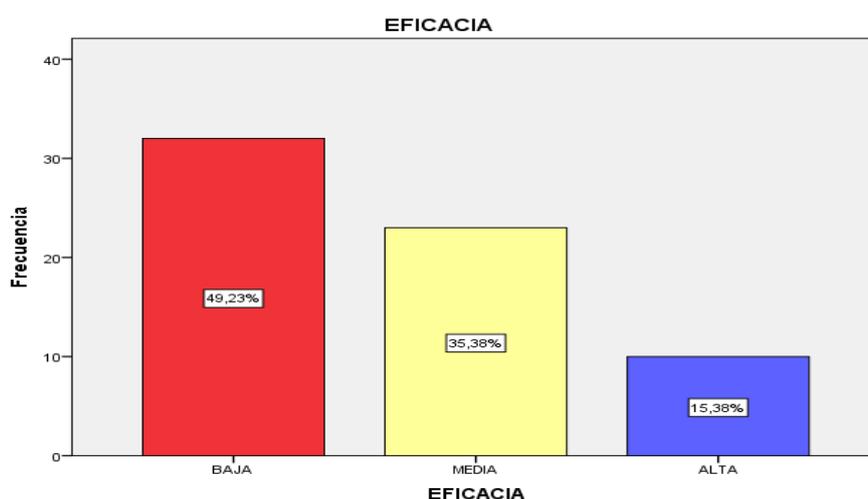
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	32	49,2	49,2	49,2
	MEDI	23	35,4	35,4	84,6
	A	11	15,4	15,4	100,0
	ALTA	11	15,4	15,4	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

A partir de los resultados mostrados en la Tabla 05 y Gráfico 05, se observa que del total de los profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos del Hospital referido, el 49,2% (32) de los entrevistados, es decir la mayoría considera que con eficacia cumplen sus funciones es baja, el 35,4% (23) se considera que tiene una media en eficacia, y el 15,4% (11), califica como alta con eficacia.

Gráfico Nro. 5: Resultados de la dimensión Eficacia



Fuente: Tabla Nro. 5

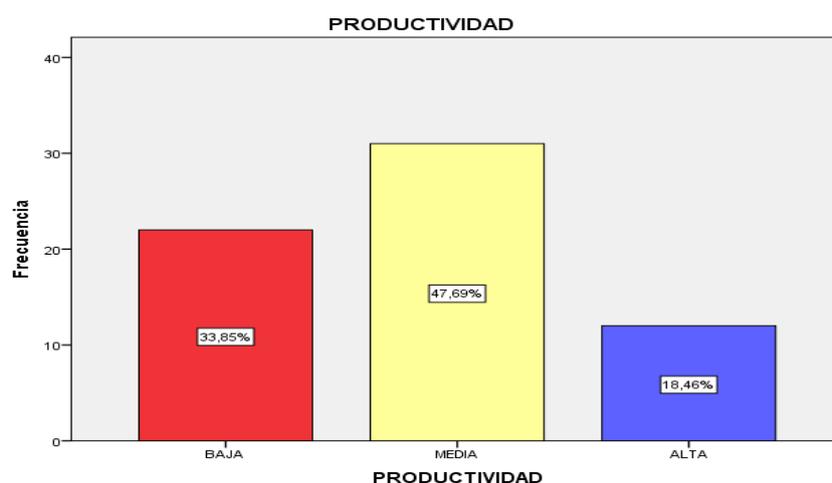
## 4.2.6 Análisis de la Variable Productividad

Tabla Nro. 6: Resultados de la variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	22	33,8	33,8	33,8
	MEDI A	32	47,7	47,7	81,5
	ALTA	12	18,5	18,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 6: Resultados de la variable Productividad



Fuente: Tabla Nro. 6

## 4.3 Prueba de Hipótesis

**4.3.1 Hipótesis General:** La satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

### Prueba de Hipótesis

Para probar la hipótesis de la relación de la variable satisfacción laboral con la variable productividad, utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

**Hipótesis de Trabajo:**

Ho: La satisfacción laboral no se relaciona directamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

Ha: La satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

$\alpha = 0.05$  (nivel de significancia).

**Regla de Decisión**

Rechazar Ho si  $sig < \alpha$

Aceptar Ho si  $sig > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23:

Tabla 14

Coefficiente Rho de Spearman para la satisfacción laboral y la productividad

		SATISFACCIÓN	
		LABORAL	PRODUCTIVIDAD
SATISFACCIÓN	Coefficiente		
LABORAL	de	1,000	,761**
	correlación		
	Sig.		
	(bilateral)	.	,000
	N	66	66

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión**

Al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado podemos notar que existe una relación directa casi perfecta (0.761) entre las variables satisfacción laboral y productividad; lo cual sería suficiente para rechazar la hipótesis nula, sin embargo al observar el nivel de significancia calculado podemos notar que este valor es inferior a  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) significando el rechazo de la  $H_0$  que establecía que la satisfacción laboral no se relaciona con la productividad y aceptar la hipótesis alterna que establecía que la satisfacción laboral si se relaciona con la productividad; es decir, queda demostrado que la satisfacción laboral incide en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital mencionado, 2018.

**4.3.2 Hipótesis Específica 1:** La motivación se relaciona positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

#### **Prueba de Hipótesis**

Para probar la hipótesis de la relación de la motivación con la productividad, utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

#### **Hipótesis de Trabajo:**

$H_0$ : La motivación no se relaciona positivamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital mencionado, 2018.

$H_a$ : La motivación se relaciona positivamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital mencionado, 2018.

$\alpha = 0.05$  (nivel de significancia)

#### **Regla de Decisión**

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23:

Tabla 15

Coefficiente Rho de Spearman para la motivación y la productividad

		MOTIVACIÓN	PRODUCTIVIDAD
MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	66	66

Fuente: Elaboración propia

### Conclusión

Al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado podemos notar que existe una relación positiva (0.563) entre las variables satisfacción laboral y productividad; lo cual sería suficiente para rechazar la hipótesis nula, sin embargo al observar el nivel de significancia calculado podemos notar que este valor es inferior a  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual nos indica que debemos rechazar la  $H_0$  que establecía que la motivación no se relaciona con la productividad y aceptar la hipótesis alterna que establecía que la motivación si se relaciona positivamente con la productividad; es decir, queda demostrado que la motivación se relaciona positivamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

**4.3.3 Hipótesis Específica 2:** El nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

## Prueba de Hipótesis

Para probar la hipótesis de la influencia del nivel de pertenencia en la productividad, utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

### Hipótesis de Trabajo:

Ho: El nivel de pertenencia no influye positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

Ha: El nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

$\alpha = 0.05$  (nivel de significancia)

### Regla de Decisión

Rechazar Ho si  $\text{sig} < \alpha$

Aceptar Ho si  $\text{sig} > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23:

Tabla 16

Coefficiente Rho de Spearman para el nivel de pertenencia y la productividad

		NIVEL DE PERTENE NCIA		PRODUCTIV IDAD
NIVEL DE PERTEN ENCIA	Coefficiente de correlación	1,000		,554**
	Sig. (bilateral)	.		,000
	N	66		66

Fuente: Elaboración propia

## **Conclusión**

Al analizar el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado podemos notar que existe una relación positiva (0.554) entre el nivel de pertenencia y la productividad; lo cual sería suficiente para rechazar la hipótesis nula, sin embargo al observar el nivel de significancia calculado podemos notar que este valor es inferior a  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual nos indica que debemos rechazar la  $H_0$  que establecía que el nivel de pertenencia no influye en la productividad y aceptar la hipótesis alterna que establecía que el nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad; es decir, queda demostrado que el nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018.

## **4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los profesionales de la salud que laboran en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”, diariamente deben atender a los pacientes que llegan para tratar de aliviar sus males, esto implica que el profesional de la salud responsable, debe ser consciente de la labor que realiza acorde con su formación profesional por lo que se espera se den las condiciones de satisfacción laboral, para poder transmitir confianza y calidez al paciente en el momento de la atención y así coadyuvar en el tratamiento de las enfermedades. En la presente investigación se aborda esta problemática y los resultados son coadyuvados por otras investigaciones similares, así tenemos:

En la tabla Nro. 01, al observar los resultados de la dimensión motivación, encontré que 60% tiene un nivel de motivación medio, el 19,9% bajo y sólo el 23,1% mostró un

nivel de motivación alta; es decir, la gran mayoría muestra niveles de motivación media y baja.

En la tabla Nro. 02, al observar los resultados de la dimensión nivel de pertenencia, se encontró que el 40% presenta un nivel medio, el 24,6% bajo y el 35,4% mostró un nivel alto; es decir, la gran mayoría muestra niveles de pertenencia media y baja.

En la tabla Nro. 03, al observar los resultados de la variable satisfacción laboral, se encontró que el 44,6% presenta un nivel medio, el 32,3% bajo y sólo el 23,1% mostró un nivel alto; es decir, la gran mayoría muestra niveles de satisfacción laboral media y baja.

### **En Cuanto a la Variable Productividad:**

En la tabla Nro. 04, al observar los resultados de la dimensión eficiencia, se encontró que el 66,2% presenta un nivel bajo, el 21,5% medio y sólo el 12,3% mostró un nivel alto; es decir, la gran mayoría muestra niveles bajos de eficiencia en su labor.

En la tabla Nro. 05, al observar los resultados de la dimensión eficacia, se encontró que el 49,2% presenta un nivel bajo, el 35,4% medio y sólo el 15,4% mostró un nivel alto; es decir, la gran mayoría muestra niveles bajos de eficacia en el desarrollo de su labor.

En la tabla Nro. 06, al observar los resultados de variable productividad, se encontró que el 47,7% presenta un nivel medio, el 33,8% bajo y sólo el 18,5% mostró un nivel alto; es decir, la gran mayoría muestra niveles medios y bajos de productividad en el desarrollo de su labor.

En el cuadro Nro. 08, al comparar los puntajes promedios de la evaluación realizada en la dimensión adquisición de información antes y después de gestionar las herramientas informáticas en el Grupo Experimental, se observó que los valores mejoraron en 17.27 puntos, pasando de 6.81(antes) hasta 24.08 (después); asimismo en la dimensión trabajo

en equipo los promedios de los puntajes tuvieron una diferencia de 16.55 puntos, pasando de 6.21 (antes) hasta 22.76 (después); también en la dimensión estrategias de aprendizaje los promedios obtenidos mejoraron en 15 puntos pasando de 7.09 (antes) hasta 22.09 (después); es decir, en las tres dimensiones se avanzó del nivel DEFICIENTE a BUENO.

De acuerdo con el cuadro Nro. 12 en relación con la hipótesis general, se identifica un incremento de 48.82 puntos en los puntajes promedios obtenidos en el grupo experimental antes y después de gestionar las herramientas informáticas, pasando desde 20.10 puntos (antes) hasta 68.92 (después) y para confirmar si esta variación es significativa, se procedió con la prueba de hipótesis aplicada en el grupo experimental comparando medias correlacionadas (antes y después) lográndose demostrar a un nivel de significancia del 5% que la gestión de las herramientas informáticas mejoró el aprendizaje donde se obtuvo el valor de “t” calculada superior al de tablas ( $60.280 > 1.99$ ); se puede afirmar que la gestión de las herramientas informáticas dentro del desarrollo de las sesiones de aprendizaje fue muy beneficioso para los estudiantes matriculados en la asignatura Costos y Presupuestos al permitir mejorar las diferentes capacidades asociadas;

## CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral se relaciona positivamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018, esto se deduce a partir de partir de valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.761) que indica una relación positiva casi perfecta entre las variables, y del valor de significancia inferior a  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).
2. La motivación influye positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen -

Huancayo 2018, esto se deduce a partir de partir de valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.563) que indica una relación positiva entre las variables, y del valor de significancia inferior a  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

3. El nivel de pertenencia influye positivamente en la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018, esto se deduce a partir de partir de valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.554) que indica una relación positiva entre las variables, y del valor de significancia inferior a  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

## RECOMENDACIONES

1. Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo deben implementar políticas mejorar la satisfacción laboral de su recurso humano que en forma permanente se encuentran en contacto con los pacientes en la atención ambulatoria, esto conllevara a mejorar la productividad laboral de los profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo.
2. Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo deben diseñar estrategias que permita la creación de condiciones de trabajo consideradas por el empleado como amigables, estableciendo un equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral, así como ofrecerle al empleado la posibilidad y la oportunidad de crecimiento dentro de la organización, creando un ambiente de cooperación y recompensa entre ellos; ello permitirá mejorar la motivación y como consecuencia de ello mejorará la productividad laboral de los profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”.
3. Las instituciones públicas y las empresas privadas, en especial el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo deben establecer mecanismos para lograr que los valores, misión y visión de la institución sean compartidos por sus empleados, creando un vínculo entre ellos y elevando los niveles de pertenencia en lo trabajadores, ello permitirá mejorar la motivación y como consecuencia de ello mejorará la productividad laboral de los profesionales de la salud que laboran en los consultorios externos Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y DIRESA Documento de Trabajo Año 2013, MINISTERIO DE SALUD.
- Álvarez, D., Bolaños, M. R., Campos, M., Cerveleyn, J., Eddowes, J., & Ramírez, L. (1994, Mayo). Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. Cuadernos de Psicología, 2, 77-134.
- Álvarez, D. (1996). Satisfacción Laboral en docentes: el caso de la Universidad de Lima (Tesis de maestría, Universidad de Lima, Lima, Perú).
- Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. Revista de Investigación Educativa, 22(2). 519-534.
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. Todo hospital, 52, 63-66.
- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. Argentina: Cengage Learning.
- Berry, M., & Morris, M. (2008). The Impact of Employee Engagement Factors and Job Satisfaction on Turnover Intent. Documento presentado a la Academy of Human Resources Development Research Conference, Panama City.
- Recuperado de: <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/detail?accno=ED501235>
- Brooke, P., Russel, D., & Price, J (1998). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. Journal of Applied Psychology, 73(2), 139-145.63
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29918523003>

- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 23(2), 66-85. doi: 10.4067/S0718-23762008000200004
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú, Título IV, De la Estructura del Estado*.
- Davy, J., Kinicki, A., & Scheck, C. (1991). Developing and testing a model of survivor responses to layoffs. *Journal of Vocational Behavior*, 38(3), 302-317.
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Durán, M.A., Extremera, N., & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 17, 45-62.
- Flores, C. & Vilca, J. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Inversiones Agropecuarias San Juan E.I.R.L. Arequipa – 2015*. Tesis no publicada. Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Fuentes. S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis no publicada. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Cárdenas, C. (2017). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017*. Tesis no publicada. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- García, T. & Grandez, T. (2016). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport S.A.C. Tarapoto, 2014*. Tesis no publicada. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Santa Cruz, P. (2016). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de banca pyme en el Scotiabank, agencia centro histórico. Lima 2016. Tesis no publicada. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Quispe, R. (2013). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sodimac Perú-Trujillo Open Plaza 2013. Tesis no publicada. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

## ANEXOS

- **Matriz de consistencia**
- **Instrumento de Investigación**
- **Consideraciones éticas**
- **Paneu Fotográfico**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2018?	Establecer la relación que tiene la satisfacción laboral con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2018.	La satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo, 2018.	<p><b>Variable (x):</b> Satisfacción Laboral:</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Factor Motivación -Nivel Pertenencia</p> <p>La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo. (Wright y Bonett, 2007:143)</p> <p><b>Variable (y):</b> Productividad</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Eficiencia -Eficacia</p> <p>La definen como insumos productos</p> <p>En cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados en la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las maquinas, los equipos de trabajo y los empleados (Koontz y Wehrich 2004)</p>	<p><b>Método de investigación:</b> Científico Descriptivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> <b>Básico</b></p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo-Explicativo</p> <p><b>Diseño de investigación general:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Específico:</b> Correlacional</p> <p><b>Esquema:</b></p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2     </pre> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la V.x O<sub>2</sub> = Observación de la V.y. r = Correlación entre dichas variables</p> <p><b>Población:</b> 80 profesionales de Salud en consultorios externos.</p> <p><b>Muestra:</b> Tipo probabilístico, muestreo aleatorio simple.</p> <p><b>Número de la muestra:</b> 66</p> <p><b>Técnicas:</b> Análisis documental y encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Ficha de registro y cuestionario. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</p> <p><b>Estadística descriptiva:</b> Medidas de tendencia central y dispersión.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Prueba t de una muestra para la correlación.</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
a. ¿Cómo se relaciona la motivación con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2018?	a. Determinar el nivel de relación de la motivación con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2018.	a. El factor motivación se relaciona positivamente y significativamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” - Huancayo 2018.		
b. ¿Cómo se relaciona el nivel actitudinal de pertenencia con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2018?	b. Determinar el nivel de relación de pertenencia con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo 2018.	b. El nivel de pertenencia se relaciona positivamente con la productividad de los profesionales de la salud en consultorios externos del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” de Huancayo, 2018.		



## ENCUESTA DE SATISFACCION

Edad: 18-25 años  26 a 35 años  36 a 45 años  más de 45 años

Puesto que desempeña .....unidad.....

### Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la satisfacción laboral del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

GRADO	CALIFICACIÓN
A	Escasamente
B	A veces
C	Generalmente
D	Siempre

**1. ¿Usted se identifica con la organización?**

- a) Escasamente
- b) A veces
- c) Generalmente
- d) Siempre

**2. ¿Mantiene usted una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución?**

- a) Escasamente
- b) A veces
- c) Generalmente
- d) Siempre

**3. ¿Aunque no se solicite, brinda más tiempo del requerido?**

- a) Escasamente
- b) A veces
- c) Generalmente

- d) Siempre
- 4. ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?**
- a) Escasamente
  - b) A veces
  - c) Generalmente
  - d) Siempre
- 5. ¿Los valores la organización están acorde a los suyos?**
- a) Escasamente
  - b) A veces
  - c) Generalmente
  - d) Siempre
- 6. ¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?**
- a) Escasamente
  - b) A veces
  - c) Generalmente
  - d) Siempre
- 7. ¿Conoce la importancia de su trabajo para la institución?**
- a) Escasamente
  - b) A veces
  - c) Generalmente
  - d) Siempre
- 8. ¿Se le brinda el recurso material necesaria para el buen rendimiento de sus funciones**
- a) Escasamente
  - b) A veces
  - c) Generalmente

d) Siempre

**9. ¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?**

a) Escasamente

b) A veces

c) Generalmente

d) Siempre

**10. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello ayudara para sus objetivos de la organización?**

a) Escasamente

b) A veces

c) Generalmente

d) Siempre

**11. ¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?**

a) Escasamente

b) A veces

c) Generalmente

d) Siempre

**12. ¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?**

a) Escasamente

b) A veces

c) Generalmente

d) Siempre

**13. ¿Cree usted que el sueldo que recibe esta acorde con el trabajo que realiza?**

a) Escasamente

b) A veces

c) Generalmente

- d) Siempre
- 14. ¿Considera usted, que la institución promueve el incentivo del personal con bonificaciones remunerativas adicionales?**
- a) Escasamente  
b) A veces  
c) Generalmente  
d) Siempre
- 15. ¿Al permanecer laborando en la institución por horas extras usted, recibe algún tipo de gratificación?**
- a) Escasamente  
b) A veces  
c) Generalmente  
d) Siempre
- 16. ¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?**
- a) Escasamente  
b) A veces  
c) Generalmente  
d) Siempre
- 17. ¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?**
- a) Escasamente  
b) A veces  
c) Generalmente  
d) Siempre

**18. ¿Existe una capacitación para los empleados?**

- a) Escasamente
- b) A veces
- c) Generalmente
- d) Siempre

**19. ¿Usted está de acuerdo con la política de la organización?**

- a) Escasamente
- b) A veces
- c) Generalmente
- d) Siempre

**20. ¿Qué tan satisfecho está usted en la forma que sus superiores juzgan su tarea?**

- a) Escasamente
- b) A veces
- c) Generalmente
- d) Siempre

## Consideraciones éticas

En la realización de este trabajo de investigación se respetará el código de ética de la Universidad Peruana Los Andes y el código de ética de la comunidad científica internacional de los profesionales en Administración, por tanto, los datos que se obtengan serán en forma legal.

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es cumplir todos los principios éticos que siguen a continuación e inclusive cumplir más allá de lo que la ley exige. Integridad es ser recto, sincero y justo. Es ser honesto con el medio ambiente.

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

Moral es, el conjunto de principios, costumbres, valores y normas de conducta, adquiridos y asimilados del medio (hogar, escuela, iglesia, comunidad). Su asimilación y práctica no depende de una actitud plenamente consciente o racional, sino principalmente, de un sentimiento de respeto a la autoridad moral, por tanto es de vital importancia practicar permanentemente el código de ética.



## INDICADORES DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN HOSPITALARIA, PARA HOSPITALES, INSTITUTOS Y DIRESA



# INDICADORES DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN HOSPITALARIA, PARA HOSPITALES, INSTITUTOS Y DIRESA

## DOCUMENTO DE TRABAJO

### AÑO 2013

**Gestión Hospitalaria.**- Es la función básica del proceso administrativo hospitalario que permite optimizar la oferta hospitalaria a una demanda de necesidades de atención de salud utilizando las herramientas de gestión de manera objetiva lo que permite una adecuada planeación, toma de decisiones y gestión administrativa de manera eficiente y oportuna.



---

# Indicadores De Gestión Hospitalaria

---

1. PRODUCTIVIDAD HORA MÉDICO	
<b>CONCEPTO</b>	Este indicador permite evaluar la productividad del recurso médico, al conocer el número de atenciones que realiza por cada hora programada de trabajo en consultorio externo.
<b>OBJETIVO</b>	Conocer la productividad hora médico por número de pacientes atendidos por hora por el profesional médico en consultorio externo.
<b>RELACIÓN OPERACIONAL</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Atenciones Médicas realizadas en un período}}{\text{N}^\circ \text{ de horas médico Programadas en el mismo período}}$
<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>Numerador:</b> Reporte Registro HIS de Consulta Externa <b>Denominador:</b> Programación Médica Mensual para Consulta Externa, Reporte del Servicio/Control del Personal, Rol Mensual.
<b>PERIODICIDAD</b>	Mensual
<b>INTERPRETACIÓN</b>	La relación representa la productividad hora médico de pacientes atendidos en consultorio externo.
<b>ESTÁNDAR PROPUESTO</b>	<b>Hospital:</b> Entre 3 - 4 Consultas por hora (según servicio o especialidad)* *Considerar Salud Mental, Geriátrica. <b>Instituto:</b> 2 - 3 Consultas por hora (según servicio o especialidad) *Considerar Salud Mental.

2. RENDIMIENTO HORA MÉDICO	
<b>CONCEPTO</b>	Es el número de productos alcanzados, en relación al recurso utilizado por unidad de tiempo.
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el promedio de pacientes atendidos por hora, por el profesional médico.
<b>RELACIÓN OPERACIONAL</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Atenciones Médicas Realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de Horas Médico Efectivas}}$
<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>Numerador:</b> Reporte HIS de Consulta Externa <b>Denominador:</b> Reporte del Servicio.
<b>PERIODICIDAD</b>	Mensual.
<b>INTERPRETACIÓN</b>	La relación representa el número de pacientes atendidos en una hora.
<b>ESTÁNDAR PROPUESTO</b>	<b>HOSPITAL:</b> Entre 3 y 4 Consultas por hora. <b>INSTITUTO:</b> Entre 2 y 3 Consultas por hora.

### 3. CONCENTRACIÓN DE CONSULTAS

<b>CONCEPTO</b>	Sirve para establecer el promedio de consultas que se ha otorgado a cada paciente que acudió al hospital durante un periodo.
<b>OBJETIVO</b>	Conocer el promedio de atenciones por cada paciente.
<b>RELACIÓN OPERACIONAL</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Atenciones Médicas}^*}{\text{N}^\circ \text{ de Atendidos (nuevos y reingresos)}^*}$ <p>*Considerar solo atenciones médicas.</p>
<b>FUENTE DE DATOS</b>	<p><b>Numerador:</b> Reporte HIS de Consulta Externa.</p> <p><b>Denominador:</b> Reporte HIS de Consulta Externa.</p>
<b>PERIODICIDAD</b>	Anual (puede obtenerse con periodos cortos para ser utilizados de forma referencial).
<b>INTERPRETACIÓN</b>	El resultado indica el número de consultas en promedio que se le ha otorgado a cada paciente.
<b>ESTÁNDAR PROPUESTO</b>	<p><b>HOSPITAL:</b> Entre 3 y 4 Consultas en promedio.</p> <p><b>INSTITUTO:</b> Entre 4 y 5 Consultas en promedio.</p>