

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD  
DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE  
URGENCIA - SAMU - TACNA 2022

TESIS

Presentada por:

Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros

Lic. Ana Maria Vizcarra Urus

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

TACNA - PERÚ

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD  
DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE  
URGENCIA – SAMU – TACNA 2022**

**TESIS**

Presentada por:

**Lic. ANNA PATRICIA VIZCARRA OROS**

**Lic. ANA MARIA VIZCARRA URUS**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Aprobada por Unanimidad, ante el siguiente jurado:



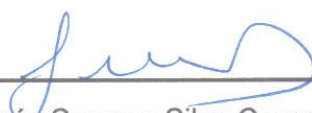
\_\_\_\_\_  
Dra. Ingrid María Manrique Tejada  
Presidenta



\_\_\_\_\_  
Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar  
Miembro



\_\_\_\_\_  
Dra. María del Carmen Silva Cornejo  
Miembro



\_\_\_\_\_  
Dra. María Carmen Silva Cornejo  
Asesora

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Dra. María del Carmen Silva Cornejo** en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 11622-2022- FACS-UNJBG, de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MOVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022.**

Presentada por las Licenciadas Anna Patricia Vizcarra Oros y Ana Maria Vizcarra Urus para optar el título de segunda especialidad profesional de: **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis está de acuerdo a la **SIMILITUD BAJA: PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.

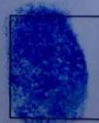
  
\_\_\_\_\_  
Dra. María del Carmen Silva Cornejo  
DNI: 00485508  
Asesora



  
\_\_\_\_\_  
Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros  
DNI: 46105346  
Tesisista



  
\_\_\_\_\_  
Lic. Ana Maria Vizcarra Urus  
DNI: 00485713  
Tesisista



## DEDICATORIA

*Las autoras del trabajo desean expresar su agradecimiento a Dios por haberle dado la fuerza para seguir adelante incluso en momentos difíciles.*

*A nuestros padres por el apoyo constante, dándonos la motivación y la fuerza para perseverar, convirtiéndonos en profesionales exitosas.*

*A nuestra familia y seres queridos por estar con nosotras siempre con amor y su apoyo incondicional.*

Anna Patricia Vizcarra Oros  
Ana María Vizcarra Urus

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirnos y permitirnos lograr nuestros objetivos en compañía de nuestros seres queridos en este día tan especial.

A nuestra asesora, la Dra. María del Carmen Silva Cornejo, por dedicarnos su tiempo, comprensión, paciencia y apoyo constante en todo el proceso de la investigación.

A la Dirección Regional de Salud de Tacna – Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, por las facilidades brindadas y por permitirnos el libre desplazamiento dentro de sus ambientes.

A nuestras docentes, gracias por todas sus enseñanzas brindadas durante nuestros años de formación.

Anna Patricia Vizcarra Oros  
Ana María Vizcarra Urus

## ÍNDICE

	Pág.
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
 <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	7
1.3. Objetivos.....	8
1.4. Justificación.....	8
1.5. Hipótesis.....	11
1.6. Variables de estudio.....	12
1.7. Operacionalización de variables.....	13
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.2. Base Teórica.....	26
2.2.1. Satisfacción laboral .....	26
2.2.2. Productividad .....	39
2.3. Definición conceptual de términos.....	55
 <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. Enfoque de la investigación.....	58
3.2. Tipo de investigación.....	58
3.3. Método de investigación.....	59
3.4. Población.....	59

3.5.	Muestra.....	59
3.6.	Unidad de análisis.....	60
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.8.	Procedimiento de recolección de datos.....	62
3.9.	Validez y confiabilidad.....	63
3.10.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	64
3.11.	Consideraciones éticas.....	64
3.11.1.	Principio de autonomía.....	64
3.11.2.	Consentimiento informado.....	65
3.11.3.	Confidencialidad de los datos.....	65
3.11.4.	Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatario.....	65
3.11.5.	Protección de grupos vulnerables.....	65
3.11.6.	Principio de justicia.....	66
3.11.7.	La selección de seres humanos o sin discriminación.....	66
3.11.8.	Los beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad.....	66
<b>CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS</b>		
4.1.	Presentación de resultados en tablas y descripción.....	67
4.2.	Discusión.....	84
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>91</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>92</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>94</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>99</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N° 01	Características del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia	68
TABLA N° 02	Satisfacción Laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU	71
TABLA N° 03	Dimensiones de la Satisfacción Laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022	73
TABLA N° 04	Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022	76
TABLA N° 05	Dimensiones de la Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022	78
TABLA N° 06	Relación de la Satisfacción Laboral y la Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022	81
TABLA N° 07	Relación de las Dimensiones de la Satisfacción Laboral y la Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022	82

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
GRÁFICO N° 01	Características del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia.	70
GRÁFICO N° 02	Satisfacción Laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU.	72
GRÁFICO N° 03	Dimensiones de la Satisfacción Laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022.	75
GRÁFICO N° 04	Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022.	77
GRÁFICO N° 05	Dimensiones de la Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU – Tacna 2022	78

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo**: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - Samu – Tacna 2022. **Metodología**: El enfoque de la investigación es cuantitativo y el tipo de investigación descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, por muestreo no probabilístico por conveniencia, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. **Resultados**, se determinó que el 96,67% posee un nivel de satisfacción buena, mientras que el 96,70% considera que tiene una buena productividad, también tenemos que el 3,30% considera una regular productividad. **Concluyó**: existe una relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad, siendo el nivel del valor de ( $p=0,001<0,05$ ), por lo que se da una relación estadísticamente significativa, es por ello que se acepta la relación y por ende se acepta la hipótesis verdadera.

**Palabras clave**: Satisfacción laboral, productividad, personal

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between job satisfaction and the productivity of the personnel of the Mobile Emergency Care System - Samu - Tacna 2022. Methodology: The research approach is quantitative and the type of correlational descriptive research cross section. The sample consisted of 60 workers, by non-probabilistic sampling for convenience, for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Results, it was determined that 96,67% have a good level of satisfaction, which directly affects their productivity, and productivity, we have thboat 96,70% consider that they have good productivity, while the 3,30% consider a regular productivity It was concluded: it was possible to visualize that the 2 variables are normally distributed, which means that the level of significance is related according to the p value of 0.01, which is why the relationship is accepted Therefore, the true hypothesis is accepted.

**Keywords:** Job satisfaction, productivity, staff

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación analiza la relación de la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – Samu – Tacna 2022, en la actualidad las organizaciones son contemporáneas y competitivas, por ello los trabajadores son los más vulnerables dentro de la organización, la satisfacción en el trabajo “es el resultado de un trabajador complacido, siendo el resultado siempre la interacción de los conjuntos llamados necesidades humanas e incitaciones del empleado”. Además de eso, las instituciones buscan poder obtener el mayor nivel de productividad que le permita poder acrecentarse firmemente. Por ello, se debe poder determinar las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral de los empleados siendo este el principal recurso de la organización.

Mediante este escenario se lleva a cabo el presente estudio con el objetivo de poder determinar la relación de la satisfacción laboral en la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – Samu – Tacna 2022, así mismo contar con una política referido al recursos humano donde se mejore la aportación de los trabajadores en los procedimientos productivos de la organización, y con ello poder examinar todas las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad, por ello nos preguntamos lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre la

satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU – Tacna 2022?

Esta investigación consta de cuatro capítulos, el capítulo I Planteamiento del estudio hace referencia a los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación y operacionalización de variables.

El capítulo II contiene los antecedentes de investigación, bases teóricas y definición conceptual de términos.

El capítulo III contiene el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. Finalmente, en el capítulo IV se detalla los resultados y la discusión, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad las organizaciones son contemporáneas y competitivas, por ello los trabajadores son los más vulnerables dentro de la organización. La satisfacción es el resultado afectivo del trabajador y de la organización, teniendo en cuenta la interacción continua, a este entender el aumento de la productividad es un fin para la empresa, por ello las organizaciones son fundamentales por el servicio que brinda a los clientes; no obstante, estas olvidan analizar las dificultades que dañan a los empleados.

En el ámbito mundial, los países que presentan mayor satisfacción de los trabajadores son Colombia, México y Rusia, seguidos en cuarto y quinto lugar por Irlanda y Brasil, mientras que Noruega, Chile, Nueva Zelanda, España y Venezuela completan el Top 10 de naciones con empleados felices. Por el contrario, Japón, Alemania, Sudáfrica, Francia y Polonia se sitúan en la cola del ranking, así lo dio a conocer Sikula, 1992. (1)

De acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la satisfacción laboral en el Perú se ha mantenido estable en los últimos años. En 2022, el 75,2% de los trabajadores asalariados se declararon satisfechos con su trabajo, lo que es similar al 75,1% registrado en 2021, en general, la satisfacción laboral en el Perú es alta. Sin embargo, hay algunos factores que podrían mejorarse, como los salarios, las prestaciones sociales y las condiciones laborales en el sector privado.

La productividad es un indicador económico que mide la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de trabajo. Se puede calcular para diferentes sectores económicos, empresas o países.

En el Perú, la productividad ha venido creciendo en los últimos años, pero aún es baja en comparación con otros países de la región. Según los datos del Banco Mundial, la productividad laboral del Perú en 2022 fue de 2,3 veces el promedio de la región.

La problemática de la Productividad en Perú es evidente, ya que los trabajadores peruanos tienen una producción mensual relativamente baja,

según el ranking elaborado por The Conference Board Economy Database, donde alcanzó los US\$1.048. (2)

La baja productividad en el trabajo puede estar relacionada con la insatisfacción laboral, especialmente en entidades públicas donde a menudo no se ofrecen todos los beneficios y no se satisfacen las necesidades de los empleados. Esto puede resultar en una falta de capacidad para realizar las actividades laborales de manera eficiente. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la productividad como "la relación entre la producción y los recursos utilizados". En el contexto de la salud, la productividad se puede medir de varias maneras, como la cantidad de pacientes atendidos por hora, el costo por paciente atendido, o la calidad de la atención proporcionada.

La satisfacción laboral en Tacna puede variar dependiendo de la organización y el sector. Aquí te presento algunos estudios relevantes, tal es así en la Sociedad de Beneficencia de Tacna, un estudio realizado en 2020 encontró que el 85% de los trabajadores indicaron que están satisfechos, también en la Caja Arequipa en Tacna, un estudio realizado en 2019 encontró que el 93% de los colaboradores cuentan con una satisfacción laboral, es importante tener en cuenta que estos datos

pueden cambiar con el tiempo y pueden variar dependiendo de las condiciones laborales específicas en cada organización y sector. Por lo tanto, es esencial para las empresas prestar atención a estos factores para mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, la productividad.

En el ámbito local, el Sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU) es responsable de coordinar y gestionar las operaciones de las ambulancias que se solicitan a través del número de emergencia 106. El SAMU cuenta con un centro de operaciones independiente y tiene un equipo de 60 personas que trabajan en él, incluyendo médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, operarios de ambulancia, operadores telefónicos y personal administrativo.

Sin embargo, el SAMU enfrenta dificultades para llevar a cabo sus actividades debido a la falta de herramientas e instrumentos adecuados para realizar su trabajo de manera efectiva. Esto puede resultar en una brecha entre la demanda de llamadas de emergencia, especialmente relacionadas con accidentes de tránsito, y la capacidad de respuesta del SAMU. Como resultado, se han observado bajos niveles de satisfacción laboral en el personal y un aumento en el estrés y el cansancio debido a la alta demanda de atención.

Además, es importante destacar que el SAMU no ha estado brindando capacitaciones y entrenamientos adecuados al personal, ya que no cuenta con un programa anual de capacitación. Esta falta de desarrollo profesional ha llevado a una disminución en la productividad del personal, lo que puede afectar la atención adecuada a los pacientes. En una encuesta realizada en el año 2017 al usuario interno del personal de SAMU se pudo observar bajos índices de satisfacción, se encontró también al personal de salud estresado, poco motivado y disconforme con las instalaciones de la institución. (3)

En consecuencia mediante esta investigación nos hacemos la siguiente pregunta:

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU – Tacna 2022?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de la satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022
- Identificar el nivel productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022
- Identificar las características sociodemográficas del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022

## **1.4 JUSTIFICACION**

### **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación se enfocó en establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del SAMU. A través de la utilización de la teoría y base conceptual, se pudieron obtener

una serie de conclusiones y recomendaciones que la institución podría implementar para fortalecer los aspectos que generan un buen nivel de satisfacción y mejorar aquellos que no funcionan adecuadamente. La importancia de esta investigación radica en comprender si la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, con el objetivo de evitar o reducir las brechas existentes y proponer acciones para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del SAMU.

### **Justificación Metodológica**

Para lograr alcanzar los fines de la investigación, la elección de esta metodología es adecuada para cumplir con el objetivo del estudio mediante métodos científicos, las situaciones que se presenta en el personal de SAMU pueden ser investigadas por la ciencia, esto es demostrado por la validez y confiabilidad del instrumento, posterior a ello podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

### **Justificación de pertenencia**

El propósito principal de esta investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del SAMU, con el objetivo de abordar la problemática actual y presentar estrategias efectivas

para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del sistema de atención móvil de urgencias.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación beneficia a los empleados, ya que les permite comprender la importancia de la satisfacción laboral y les brinda la oportunidad de implementar nuevas estrategias que contribuyan a mejorar la productividad del SAMU.

### **Justificación Social**

El desarrollo de la investigación beneficiará tanto al personal que trabaja en el SAMU como a los usuarios externos del servicio. El estudio proporcionará una solución a la organización para ofrecer una mejor calidad de servicio y satisfacer a los usuarios. Esto se logrará a través de una propuesta que aborde los problemas identificados. Además, la investigación contribuirá a la mejora de la organización y permitirá brindar un mejor servicio a la sociedad.

### **Justificación Legal**

Consiste en construir una inferencia o razonamiento lógicamente válido, entre las variables del presente estudio, teniendo la figura de una norma

general y cuya conclusión es la decisión válida para los usuarios y para el público general que sea aceptada y desarrollada en beneficio de todos.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general**

HA Existe relación entre de la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, Tacna 2022.

H<sub>0</sub> No existe relación entre de la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, Tacna 2022.

### **Hipótesis específicas**

HA La satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU presentan buenos niveles.

H<sub>0</sub> La satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU no presentan buenos niveles.

HA La productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU presentan buenos niveles

H<sub>0</sub> La productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU no presentan buenos niveles

## **1.6 VARIABLES DE ESTUDIO**

### **1.6.1 Variable independiente**

Satisfacción Laboral

### **1.6.2 Variable dependiente**

Productividad del Personal

## 1.7 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICION
<b>INDEPENDIENTE:</b> Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral como el "estado emocional eficaz o eficiente de la apreciación subjetiva de las todas experiencias de trabajo de la persona". En absoluto, los diferentes conceptos de distintos autores han ido contribuyendo desde propuestos teóricos, no siempre concordante, que la multiplicidad de variables puede incurrir en la satisfacción en el trabajo (4)	a. Condiciones Físicas y Equipamiento	Ítems del 1 al 5 Ambientes Equipamiento	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	Nominal
		b. Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Ítems del 6 al 10 Sueldo o Salario Expectativas Económicas	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
		c. Relaciones Sociales	Ítems del 11 al 20 Clima Laboral Trabajo en Equipo	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
		d. Desempeño de Tareas	Ítems del 21 al 26 Satisfacción de las tareas	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICION
<b>DEPENDIENTE:</b> Productividad del Personal	Se define como la apariencia tanto numérico y cuantificable, pues se calcula la suma de los quehaceres ejecutados en el tiempo sujeta al ambiente laboral, es por eso que es considerada como “una medida de la eficiencia que se pueda utilizar y componer los factores productivos y los diferentes insumos para poder obtener un determinado número de bienes y servicios” (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015, p. 9). (5)	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de los procesos según el MOF del SAMU</li> <li>• Equipamiento para atender las llamadas de atención de una emergencia</li> <li>• Personal adecuado</li> <li>• Orden</li> </ul>	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	Nominal
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitud de las acciones</li> <li>• Racionalización</li> <li>• Supervisión adecuada</li> <li>• Respeto y empatía</li> <li>• Planificación</li> </ul>	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	
		Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precavido</li> <li>• Respeto</li> <li>• Compañerismo</li> <li>• Metas</li> <li>• Colaboración</li> </ul>	a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre	

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

##### **Internacional**

Vega M. (6), en su trabajo de investigación “Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal que labora en el Centro de salud Latacunga – Ecuador - 2021”, objetivo es identificar los elementos que afectan el rendimiento laboral de los trabajadores de la salud, metodología, investigación descriptiva, enfoque cuantitativo, población de 70 profesionales sanitarios, se utilizó el cuestionario Font Roja, resultados, el factor de satisfacción laboral tiene una influencia parcial en la mayoría de los colaboradores, la carga laboral afecta de manera significativa a los colaboradores de la institución sanitaria, aunque es importante destacar que los profesionales de enfermería logran manejar este aspecto de manera más efectiva. En conclusión, los profesionales del Centro de Salud Tipo C corren el riesgo de mostrar un bajo rendimiento laboral debido a los niveles bajos de motivación y carga de trabajo, especialmente en el caso de las mujeres

Fontal J. (7). en su estudio "Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá – 2020", objetivo, examinar la conexión entre el incumplimiento del contrato psicológico y la satisfacción laboral de los trabajadores, la variable principal se refiere al rendimiento en el trabajo, que se evalúa a través de un cuestionario de autoevaluación, metodología, el estudio es de tipo transversal con el fin de recolectar datos en un solo momento con un grupo, la población está constituida por 65 profesores de los múltiples programas, de los cuales 5 son docentes de planta, 60 docentes catedráticos. Resultados, se determinó la existencia de una correlación entre ambas variables y sus diferentes aspectos mediante el coeficiente de correlación de R Pearson, conclusión, un alto nivel de satisfacción laboral en relación con el rendimiento laboral de los empleados, contribuyen al objetivo de la investigación.

Flores A. y Salazar A. (8). En su estudio "la Satisfacción laboral influye en la productividad caso: Empresa Volcán S.A, La Paz – 2019, el objetivo determinar si existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Volcán S.A. La metodología utilizada fue una investigación correlacional que busca

asociar dos variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Aunque este tipo de investigación tiene un valor explicativo parcial, el hecho de identificar la relación entre dos conceptos o variables proporciona información relevante. **Conclusión** indicaron que no hay una influencia directa entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa. Como recomendación, se sugiere mejorar las relaciones entre los jefes o supervisores para lograr una mejor comunicación entre las áreas y evitar problemas que puedan afectar la productividad.

Quimi R. (9) "Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería Del Hospital "Dr. Gustavo Domínguez" en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ambato – Ecuador, 2018, *Objetivo*: medición de la satisfacción laboral es muy importante, los trabajadores pasan tiempo mucho tiempo en sus centros laborales como lo hacen los enfermeros, *Metodología*: la investigación tiene un corte transversal, descriptivo con enfoque cualitativo, la población es de 120 enfermeras/os que trabajan y a quienes se les aplicó una encuesta Cuestionario de tipo dicotómica que mide la satisfacción laboral a través de una escala de Likert. *Resultados* los trabajadores se encuentran desanimado por muchos factores, existe serias dificultades de comunicación y hay necesidad de capacitaciones, *Conclusión*, la satisfacción laboral y las condiciones de

trabajo son unos de los principales comportamientos de la organización y se centra en el desempeño y la inclinación que muestra el trabajador al realizando sus labores y esto hace que haya un buen ambiente en donde laboran.

Suárez M. (10) en el estudio "Estrategias Administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano real, Perú 2018" objetivo es evaluar las estrategias Administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano real", La metodología utilizada es un modelo cuantitativo que involucra una población de 104 personas activas en el mercado laboral. Se empleó un análisis de frecuencia estadístico para identificar las estrategias importantes de las empresas que afectan el desempeño laboral con base en las percepciones individuales. Los resultados indican que la satisfacción y la motivación tienen una relación positiva con el clima laboral, Además, se encontró similitud en las costumbres y prácticas laborales entre Colombia y Perú debido a coincidencias en la cultura, mezclas étnicas, batallas de independencia, patrones de educación y desarrollo empresarial.

Jaimes E. (11), en su estudio “Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia – 2018”, El objetivo de este estudio es determinar los factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones en el área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. La metodología utilizada en la investigación involucra la aplicación de 46 encuestas en la zona y un análisis de factores. Los resultados permiten mejorar el rendimiento de las empresas, no solo en términos económicos o de empleo, sino también teniendo en cuenta factores internos de posición y gestión empresarial. En conclusión, el estudio resalta la importancia de considerar no solo los aspectos económicos y laborales, sino también los factores internos de la empresa para mejorar su desempeño y productividad.

Navarro M. (12) en el estudio de “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, tesis para optar el título de Psicología organizacional – Guatemala - 2015, *Objetivo*, determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del ministerio judicial en la ciudad de Quetzaltenango. *Conclusión*, Si existe determinantes de satisfacción laboral y este tiene influencia en la productividad de los empleados del

órgano judicial, tales como: el equilibrio laboral que brinda la institución, las buenas relaciones en el trabajo e interpersonales, la antigüedad del empleado y las condiciones que se da en la organización. Del mismo modo la investigación señala que los superiores realizan la evaluación a los empleados que trabajan en la empresa, señalando que son productivos y se sienten complacidos por el trabajo que realiza, ya que la empresa les da el instrumento e infraestructura para realizar sus actividades de la mejor forma y otras gracias laborales como son las compensaciones, salarios dignos, prestaciones, permisos, entre otros.

### **Nacional**

Pardo LL. y Rosales E. (13) en su estudio “La Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de la Empresa Telepizza Andina S.A.C, Miraflores, Perú – 2021”, objetivo, determinar si la satisfacción laboral influye en la productividad de la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores – Perú, metodología, el estudio es de corte transversal, descriptivo con enfoque cualitativo, la población es de 120 trabajadores, conclusiones, en nuestra investigación general podemos observar que tanto la satisfacción como la motivación no son implementados en la empresa Telepizza Andina S.A.C., Miraflores - Perú, y esto logra que el personal se sienta desmotivado y trabajen a corte plazo.

Condor M. y Walter R. (14), en su estudio Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales - 2020, El objetivo de este estudio fue describir y comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales en Lima. Se utilizó un diseño de investigación descriptiva y un muestreo no probabilístico intencional. Los resultados indicaron que no existen diferencias significativas en la satisfacción laboral entre los dos grupos. Además, ambos grupos consideran que sus funciones son importantes para la empresa. Como recomendación, se sugiere llevar a cabo una evaluación similar en otros lugares de la empresa para poder comparar los resultados y analizar las condiciones de trabajo en ambos grupos. También se recomienda asegurar que los colaboradores tengan todos los implementos necesarios para cumplir con sus funciones designadas.

Espinoza L. (15), en su estudio “Satisfacción laboral y productividad en la empresa telecomunicaciones Josol EIRL”, donde el objetivo de este estudio es comprender cómo el bienestar de los trabajadores afecta su productividad en la empresa Telecomunicaciones, la metodología utilizada fue una investigación descriptiva con una población pequeña, obteniendo un tamaño muestral de 5 trabajadores a quienes se les

realizaron preguntas para obtener información. Los resultados indican que el 100% de los encuestados presentan inconvenientes para desempeñar sus funciones, el 80% manifiestan que las condiciones y comodidades no son las más adecuadas y el 100% expresan insatisfacción en relación a sus pagos y responsabilidades. Se concluye que los inconvenientes para realizar las funciones, el ambiente físico y las remuneraciones influyen en la producción de la empresa. Se recomienda prestar atención a los factores que producen un efecto negativo en la satisfacción del trabajador para mejorar la productividad de la empresa.

Ali E. (16), en su estudio Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la Compañía Aruntani S.A.C. Unidad Minera Tucari, Moquegua – 2018, objetivo, Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una empresa minera localizada en Moquegua, metodología, población de 476 colaboradores de diferentes empresas prestadoras de servicios a la Compañía Aruntani S.A.C, metodología de tipo básico-nivel de correlación y una investigación no experimental para analizar la relación de variables. La herramienta aplicada fue un cuestionario sobre la satisfacción laboral, Los resultados indican que existe una correlación positiva entre las dos variables y que el nivel de significancia para los diferentes casos es de cero, lo que

significa que la hipótesis verdadera se aprueba y la hipótesis nula se rechaza. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en la Unidad Minera Tucari y que los colaboradores presentan un alto nivel de productividad cuando se sienten satisfechos laboralmente

López J. y Pomasoncco V. (17), en su estudio Satisfacción Laboral y la Productividad en los Trabajadores Red Salud Huamanga – 2018, el objetivo evaluar la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad en la Red de Salud de Huamanga, metodología, utilizó un enfoque cuantitativo y no experimental, con las variables de investigación representadas por la satisfacción laboral y la productividad La muestra incluyó a todos los empleados (118). Se utilizó el valor del estadístico R de Pearson. Los resultados indicaron una relación moderada entre la satisfacción laboral y la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,753 para la satisfacción laboral y 0,743 para la productividad, en conclusión los resultados del estudio sugieren la importancia de la satisfacción laboral en la mejora de la productividad en la Red de Salud de Huamanga

Pizarro S. (18) en su estudio Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas – 2017, objetivo, determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, La metodología utilizada es correlacional y con un modelo transversal no experimental, en el que participaron 42 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario, los resultados indicaron una correlación positiva de 0,444 y un valor de p de 0,003 ( $p$ -valor < 0,05), lo que sugiere que existe una relación directa entre la satisfacción en el empleo y el desempeño laboral, conclusión, se determinó que, a mayor nivel de satisfacción en el centro de trabajo y personal, mayor será la producción y desempeño laboral de los trabajadores.

### **Local**

Anampa J. y Mamani K. (19), en su estudio Nivel de Desempeño y su Influencia en la Satisfacción de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2016, objetivo es determinar la relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. La metodología utilizada incluyó una muestra de 182 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó una encuesta

tipo censal con escalas de Likert, Baremo y Dicotómica, se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95% para comprobar las hipótesis planteadas. Los resultados del análisis estadístico concluyeron que existe una relación entre el nivel de desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la universidad en el año 2016. Esta relación es dependiente con un nivel de confianza del 95%.

Ticona R. (20) “Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud – Tacna - 2015”, tiene por objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería, metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal y prospectivo, considerando tanto al personal de enfermería profesional como no profesional. La encuesta y el cuestionario fueron las técnicas e instrumentos utilizados para la investigación. Los resultados indicaron que el clima organizacional tiene una influencia directa y positiva en la motivación laboral, con una alta significancia estadística ( $Rho=0,356$ ;  $p=0,000<0,01$ ), confirmando la hipótesis general de la investigación. En conclusión, el nivel de clima organizacional de los trabajadores de

enfermería fue calificado como poco favorable en un 68,98%, mientras que solo el 21,7% tuvo un nivel favorable

## **2.2 BASES TEORICAS**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

Clemente y Molero (21), define la satisfacción laboral puede ser definida como el estado emocional en el que se aprecian de manera eficaz o eficiente todas las experiencias de trabajo de una persona en el año 1976, sin embargo, los diferentes conceptos propuestos por distintos autores no siempre concuerdan y la multiplicidad de variables pueden influir en la satisfacción en el trabajo, para comprender la satisfacción, es necesario considerar las diferentes conceptualizaciones y paradigmas que tienen las personas, ya que se trata de una valoración cognitiva.

Clemente y Molero (21), definió “La satisfacción es una valoración intelectual a una persona y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos obtenidos, basada en el particular criterio de la persona y que se ejecuta de forma conveniente” (p.189), no obstante, la satisfacción es una conceptualización subjetiva que poseen las personas sobre dichos

dominios, es decir que en el ambiente en el centro laboral la satisfacción está fijada por diversas variables internas o externas de la empresa en donde se trabaja.

Robbins R. (22), define la satisfacción se define como la actitud que un empleado tiene hacia su trabajo, la cual se basa en las creencias y valores que tiene sobre su empleo. Las diferentes actitudes son influenciadas tanto por las características del puesto de trabajo, como por la percepción que el empleado tiene de lo que debería ser. La satisfacción laboral se puede analizar en dos niveles o tipos diferentes, siendo el primero la satisfacción general, que es un indicador promedio de cómo el trabajador se siente frente a las diferentes dimensiones de su trabajo

### **Importancia de la Satisfacción Laboral**

Hellriegel D. y Slocum J. en el año 2009 "Se ha confirmado que la satisfacción laboral es un tema de gran importancia en el ámbito organizacional, ya que se relaciona con los resultados obtenidos por la institución, que a su vez reflejan el grado de eficiencia y efectividad alcanzado. Además, la satisfacción laboral es un indicador del comportamiento de los empleados, lo que puede influir en la toma de

decisiones y políticas organizacionales. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede tener un impacto negativo en el comportamiento de las personas, lo que puede manifestarse en forma de rotación y ausentismo. En este sentido, es importante destacar que los empleados que están muy satisfechos con sus puestos de trabajo tienen menos probabilidades de faltar por enfermedad y son más propensos a trabajar regularmente.(23)

No obstante, es muy importante la satisfacción laboral puesto que los individuos pasan una parte considerable de sus vidas en las empresas. Las instituciones están integradas por un grupo de individuos que a través de la aportación de inteligencia, habilidades y destrezas cooperan con la obtención de los objetivos de las mismas. Es por ende que contemporáneamente la gestión de los recursos humanos se preocupa por conocer cuáles son las diferentes posturas de la empresa están siendo afectados los diferentes niveles de satisfacción de las personas, existe la posibilidad de que este tipo de investigación permita producir actividades que minimizan algunos problemas que tiene el personal como faltar al trabajo, entre otros; de la misma forma pueda aumentar la productividad de la empresa, lo que puede respaldar el triunfo de la empresa. Las inquietudes de las empresas es la productividad que ésta pueda poder lograr por medio de sus integrantes, por esta razón y considerando que los individuos con altos rangos de satisfacción son

mucho más productivos, las empresas buscan tenazmente poder descubrir las causas que dañan su productividad y la de sus integrantes. No obstante, existen diversas propuestas de los empleados con altos grados de satisfacción son mucho más productivas. (23)

Chiavenato en el año define el ausentismo, se podría decir que es uno de los principales dilemas del personal que origina más costos a la empresa, debido a que el ausentismo de un empleado en su puesto laboral puede retrasar el sistema productivo de la empresa. (24)

Chiavenato, define que en las empresas es imprescindible ciertos grados de ausentismo debido a diferentes factores individuales, factores de la empresa y factores ambientales. Es decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. (24)

Flores F. indica que el “origen más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”. El sentir que su compromiso no está siendo bien retribuido, la falta de rentabilidad y beneficios socioeconómicos garantiza una vida honrada y calificar a un empleado en un puesto laboral, entre otros, hacen que los empleados meditan la posibilidad de terminar sus contratos. Es considerable poder señalar que la rotación de personal trae consigo el aumento de los gastos

en el reclutamiento de empleados, selección, entrenamiento y capacitación del empleado, por otro lado, también se ve afectado las relaciones entre las personas y, por lo tanto, también la productividad de la empresa. En síntesis, podría entenderse que poder mantener los adecuados niveles de satisfacción de los empleados puede aumentar la productividad y disminuir los niveles de ausentismo y reducir la rotación de personal. (25)

### **Teorías vinculadas a la satisfacción laboral**

#### a. Teoría bifactorial de Herzberg T.

Propuso una teoría de la motivación laboral que divide los factores que influyen en la satisfacción de los empleados en dos categorías: Los factores intrínsecos y los factores extrínsecos:

Los factores intrínsecos están relacionados con el contenido del trabajo y son los que tienen un mayor impacto en la satisfacción laboral. Algunos ejemplos de factores intrínsecos son el logro, el reconocimiento y el crecimiento.

Los factores extrínsecos están relacionados con el entorno laboral y tienen un efecto menor en la satisfacción laboral. Algunos ejemplos de factores extrínsecos son el salario, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. (26)

## b. Teoría del Ajuste en el Trabajo

La teoría del ajuste en el trabajo sostiene que la satisfacción laboral de los empleados depende de la correspondencia entre las características personales de los empleados (Habilidades, valores, intereses) y las características del trabajo (Requerimientos, recompensas). Según esta teoría, los empleados que tienen las habilidades y conocimientos necesarios para realizar las tareas requeridas por el trabajo, y que encuentran satisfacción en los refuerzos y recompensas que ofrece el trabajo, estarán más satisfechos con trabajo

La teoría se basa en el principio de que los empleados buscan un equilibrio entre sus necesidades y valores personales y las demandas y recompensas del entorno laboral.

El ajuste entre los empleados y el entorno laboral se puede medir en dos dimensiones: habilidades-requerimientos y valores-refuerzos. Cuando existe un ajuste positivo entre las dos dimensiones, los empleados estarán satisfechos con su trabajo. (27)

## c. Teoría de la Discrepancia

Esta teoría fue desarrollada por Locke E. en 1969 sostiene que la satisfacción laboral de un empleado depende de lo que espera obtener del trabajo y de lo que realmente recibe. Según esta teoría, los empleados tienen expectativas sobre lo que obtendrán del trabajo, como un salario justo, oportunidades de crecimiento, reconocimiento y satisfacción personal. Si reciben lo que esperan, estarán satisfechos con su trabajo. Si no reciben lo que esperan, estarán insatisfechos.

(4)

d. Teoría de la Satisfacción por Facetas

Esta teoría ha sido desarrollada por diversos autores, así es como Lawler en el año 1973, quien considera que la satisfacción es producto del grado de disconformidad entre lo que el empleado piensa que podría percibir y lo que recibe en realidad. No cabe duda, esta teoría tiene procesos complicados de evaluación de los empleados, a nivel intrapersonal e interpersonal. La cuantía que debe recibir, también denominado QDR, “será el producto de la percepción de la aportación individual, percepción de las aportaciones producto de la evaluación de sus compañeras y características del centro laboral, como, por ejemplo: las rivalidades, la veteranía, el esfuerzo, la formación, la edad y el pasado de la empresa”. (28)

e. Teoría de la Equidad.

La justicia percibida es la creencia de que las personas son tratadas de manera justa y equitativa. Cuando las personas creen que son tratadas injustamente, pueden intentar cambiar su comportamiento o creencias para que la situación parezca más justa. La teoría de la justicia percibida se relaciona con muchos factores relevantes, como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, el desempeño laboral, la seguridad, el distanciamiento y las reacciones de negación de los empleados. Esta teoría ayuda a predecir que un empleado estará descontento si los premios, los castigos y las interacciones laborales no se proporcionan de manera equitativa. (29)

### **Factores de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un concepto que se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre su trabajo y su organización. La satisfacción laboral se puede medir en función de diferentes factores, como el desafío del trabajo, la remuneración, las condiciones laborales, el apoyo social y el respeto.

Según Duarte, los empleados se sienten satisfechos con su trabajo cuando sienten que están realizando un trabajo desafiante y que su esfuerzo es reconocido y recompensado. También es importante que los empleados se sientan cómodos y apoyados en su lugar de trabajo, y que se sientan

respetados por sus superiores, en resumen, la satisfacción laboral es un factor importante para el bienestar de los empleados y para el éxito de las organizaciones. Los empleadores deben esforzarse por crear un entorno de trabajo que promueva la satisfacción laboral. (30)

Es importante tener en calculo cada una de los factores mencionados, de modo al cumplirlos la satisfacción del personal aumentara y los demostrara al poder hacer sus labores en su trabajo con mayor eficacia.

La satisfacción tiene factores que son el desafío de las labores, sistema de retribución equitativas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado” Estos factores accederán evaluar mucho mejor la satisfacción laboral de los trabajadores (30)

### **Dimensiones de la Investigación:**

#### **a. Condiciones Físicas y Equipamiento**

Los componentes de infraestructura donde se despliegue la labor diaria de trabajo y se construye como facilitador de ella misma para mejora del trabajo

#### **b. Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

Es el nivel de satisfacción de un empleado con el estímulo económico adicional que recibe como retribución por su trabajo, refleja que las

remuneraciones, como el salario o los ascensos, son importantes para los empleados. Para que un empleado se sienta satisfecho con su salario o ascensos, debe creer que es justo y equitativo, esto mediante:

Satisfacción con los salarios, es la recompensa que los trabajadores reciben a cambio de prestar su labor. La organización del jefe de personal a través de esta ocupación vital avala la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez ayudan a la empresa a conseguir una energía de trabajo fructífero y productiva.

#### c. Relaciones Sociales

El nivel de satisfacción con la interacción con los compañeros de trabajo es un indicador de la satisfacción laboral general.

Clima Laboral, hace referencia a sus integrantes con cierta motivación. Donde sí la motivación de éstos está creciendo, el clima podrá ser favorable y brindará relaciones de satisfacción, entre los empleados

Trabajo en Equipo, es una necesidad esencial social para el buen desenvolvimiento en el trabajo. (30)

#### d. Desempeño de Tareas

La valoración con la que asocia el empleado sus tareas diarias en la empresa en que trabaja.

Satisfacción de las tareas, Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente (30).

### **Insatisfacción Laboral**

Según (Hannoun, 2011), Hay diferentes causantes que afectan muy mal a los empleados y que llegan a crear una intensa insatisfacción y aspiración de poder cambiar de empleo. Algunas de las causas principales que crean insatisfacción laboral en el personal. (31)

- ✓ Sueldos bajos, Para que un empleado se sienta contento y satisfecho en su centro laboral es fundamental que reciba un sueldo justo.
- ✓ Inadecuada relación con los compañeros de trabajo o con los jefes inmediatos superiores. En algunas ocasiones, la inadecuada relación es causada por celos profesionales, o bien por diversos comportamientos muy pasivos o muy competitivo por parte de uno de alguno de los compañeros de trabajo.

La relación entre los empleados y los superiores puede ser insatisfactoria por varias razones. Los superiores pueden ser desconsiderados con sus empleados, pedirles demasiado o asignarles tareas que no les corresponden. También pueden tener recelo profesional o envidia de

ciertos empleados, lo que los lleva a tratarlos mal. Esta mala relación puede hacer que los empleados se sientan desmotivados y quieran renunciar a su trabajo.

- Falta de oportunidades de crecimiento: Los empleados que no tienen la oportunidad de ascender o desarrollarse profesionalmente pueden sentirse estancados y frustrados. Esto se debe a que no están viendo progreso en sus carreras y pueden sentir que no están alcanzando su máximo potencial.
- Inseguridad personal: Los empleados que no se sienten seguros de sus habilidades o capacidades pueden tener dificultades para adaptarse al trabajo y sentirse satisfechos con su desempeño. Esto se debe a que pueden estar preocupados por cometer errores o no poder cumplir con las expectativas.
- Dificultad de adaptación: Los empleados que cambian de trabajo con frecuencia pueden tener dificultades para adaptarse a un nuevo entorno y sentirse satisfechos con su trabajo. Esto se debe a que tienen que aprender nuevas tareas, conocer a nuevos compañeros de trabajo y adaptarse a una nueva cultura empresarial.
- Malas condiciones laborales: Las malas condiciones laborales, como un entorno físico deficiente o un empleo precario, pueden contribuir a

la insatisfacción laboral. Esto se debe a que pueden causar estrés, ansiedad y frustración.

- **Circunstancias personales y laborales:** Los factores personales y laborales, como la experiencia, la edad, el sexo, el nivel de estudios, la cultura o la preparación, también pueden contribuir a la insatisfacción laboral. Por ejemplo, un empleado que tiene una familia numerosa puede sentirse insatisfecho si no tiene tiempo suficiente para pasar con ellos. (31)

### **Consecuencias de la Insatisfacción Laboral**

La insatisfacción laboral puede tener un impacto negativo en el rendimiento de los empleados y en la productividad de la organización. Por lo tanto, las organizaciones deben esforzarse por crear un entorno de trabajo que satisfaga las necesidades de sus empleados.

**Impacto negativo en el rendimiento:** La insatisfacción laboral puede provocar desmotivación, falta de interés y estrés en los empleados. Esto puede conducir a un rendimiento deficiente y a una menor productividad.

**Impacto negativo en la salud:** La insatisfacción laboral también puede provocar estrés y, en casos extremos, depresión. Esto puede tener un impacto negativo en la salud física y mental de los empleados. (31)

### **2.2.2 Productividad**

Es una apariencia tanto numérico y cuantificable, pues se calcula la suma de los quehaceres ejecutados en el tiempo sujeta al ambiente laboral, es por eso que es considerada como “una medida de la eficiencia que se pueda utilizar y componer los factores productivos y los diferentes insumos para poder obtener un determinado número de bienes y servicios de Instituto Nacional de Estadística y Geografía del año 2015. Por ello, hacer más y poder aumentar los medios que se emplea por ello. (7)

La productividad como fin: La productividad es importante para las empresas porque permite generar más ingresos y reducir costos. Esto puede conducir a una mayor rentabilidad y competitividad, la productividad como medio:

La productividad se puede medir de diferentes maneras, como la cantidad de bienes o servicios producidos por hora de trabajo. Esta información puede ayudar a las empresas a identificar áreas donde pueden mejorar su desempeño. Conclusión: la productividad es una herramienta importante para las empresas. Al comprender la productividad, las empresas pueden tomar decisiones que les ayuden a alcanzar sus objetivos. (7)

La productividad es un factor importante para las empresas, ya que les permite generar más ingresos y reducir costos. Las empresas buscan que

sus empleados sean más productivos, por lo que se preocupan por medir la productividad.

Las empresas suelen acordar con sus empleados una cantidad de producción que deben cumplir en un determinado periodo de tiempo. La productividad es la medida de los resultados que se obtienen en un sistema. Por lo tanto, aumentar la productividad significa obtener mejores resultados, considerando los diferentes recursos de los trabajadores. (7)

### **Características de la Productividad**

#### **a. Beneficios de la Productividad**

La importancia de la productividad radica en que es una herramienta que permite comparar la producción de diferentes sectores del sistema económico con los recursos utilizados por todos.

Los cambios en la productividad pueden tener un impacto significativo en varios fenómenos sociales y económicos, como el crecimiento económico, el nivel de vida, los pagos de la nación, la inflación y la calidad de vida.

La forma en que una empresa puede aumentar sus ganancias o utilidades es aumentando su productividad. La herramienta fundamental para aumentar la productividad es el uso de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de sueldos.

## b. Medición de la Productividad

Medir la productividad es el primer paso para promover el crecimiento de una empresa. Esto permite definir el modelo de productividad que se aplicará a la empresa y adecuarlo a sus necesidades. También ayuda a conocer la situación actual de la empresa para poder observar la efectividad de los programas que se establezcan. El mejor modelo para una empresa no es el más novedoso o reconocido, sino el que abarca de manera objetiva todos los aspectos importantes y determinantes en la productividad. Este modelo debe establecer medidas confiables que revelen la situación real de la empresa.

Medir la productividad tiene las siguientes ventajas para las empresas:

- Permite evaluar la eficiencia en la conversión de recursos.
- Simplifica la planeación de recursos.
- Permite otorgar prioridad a objetivos.
- Permite modificar gradualmente metas en los niveles de productividad.
- Permite definir estrategias de mercado y crecimientos realistas.
- Permite negociaciones salariales efectivas y realistas.
- Permite planear niveles de utilidad.
- Permite evaluar niveles de competitividad.

### c. Evaluación de la Productividad

Para impulsar el crecimiento de la productividad, es necesario medirla y evaluarla. La medición permite conocer la situación actual de la empresa, mientras que la evaluación permite identificar las áreas donde se puede mejorar la productividad. Para establecer una metodología de evaluación, es necesario realizar las siguientes tareas:

- Desarrollar una expresión para calcular el cambio en la productividad total entre dos periodos sucesivos. Esto permitirá identificar los factores que han contribuido al cambio en la productividad.
- Desarrollar un método para obtener valores presupuestados de productividad total y compararlos con los valores reales. Esto permitirá identificar las desviaciones entre lo planificado y lo real.
- Establecer un método para evaluar la productividad total. Esto permitirá determinar si la productividad es satisfactoria o si es necesario tomar medidas correctivas (2).

### d. Indicadores de Productividad

Koontz y Weihrich (2004), existen 3 diferentes principios utilizados en la valoración del desempeño de la organización, los mismos que están relacionados con la productividad. (32)

- Eficiencia

La eficiencia es la relación entre los recursos utilizados y los recursos programados, o entre los recursos utilizados y los productos generados. Es un indicador de la productividad, pero no es el único.

La eficiencia se centra en el uso de los recursos, sin considerar la calidad de los productos o servicios generados. Se suele utilizar para evaluar el desempeño interno de la empresa.

- Eficacia

Calcula la emoción de lo que ejecuta, del resultado o servicio que se brinda. No basta con poder fabricar con 100% de efectividad el servicio o producto que se brinda, tanto en la suficiente cantidad y calidad, sino que es imprescindible que el mismo sea el oportuno; aquel que pueda lograr poder satisfacer al consumidor o poder impactar en el mercado. Del adecuado análisis de estos tres indicadores se desata y no pueden ser apreciados ninguno de estos de forma autónoma, ya que cada uno ofrece poder medir de manera parcial todos los productos. Por lo tanto, estos pueden ser apreciados como indicadores que pueden servir para poder medir de manera integral la productividad.

- Efectividad

La efectividad es la capacidad de lograr los objetivos propuestos. Se mide como la proporción entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos.

La efectividad se centra en los resultados, no en los recursos utilizados. Por lo tanto, es un indicador importante para evaluar el desempeño de una empresa.

La efectividad está asociada con la productividad, ya que ambos indicadores miden el desempeño de una empresa. La productividad mide la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, mientras que la efectividad mide la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos. (32)

- e. Factores que influyen en la Productividad

Los factores que influyen en la productividad de una empresa se pueden dividir en dos categorías: factores internos y factores externos. (33).

Factores internos:

- Capital: El gasto en capital, como maquinaria y equipo, puede ayudar a aumentar la productividad.

- Investigación y desarrollo: La inversión en investigación y desarrollo puede ayudar a desarrollar nuevos productos y procesos que sean más productivos.
- Tecnología y ciencia: La adopción de nuevas tecnologías y conocimientos científicos puede ayudar a mejorar la productividad.
- Principios y comportamientos sociales: Los principios y comportamientos sociales de la empresa, como el compromiso con la calidad y la seguridad, pueden contribuir a la productividad.
- Políticas de gestión: Las políticas de gestión de la empresa, como las políticas de contratación y compensación, pueden influir en la productividad.

#### Factores externos:

- Entorno: Factores externos, como la economía, la competencia y la regulación, pueden influir en la productividad de una empresa.
- Características de la empresa: Las características de la empresa, como su tamaño, estructura y cultura, pueden influir en su productividad. Por ejemplo, una empresa grande puede tener economías de escala que le permitan ser más productiva.

- Características del trabajo: Las características del trabajo que realiza una empresa, como su complejidad y repetitividad, pueden influir en su productividad. Por ejemplo, un trabajo complejo puede ser menos productivo que un trabajo repetitivo.
- Aptitudes e idoneidades de las personas: Las aptitudes e idoneidades de las personas que trabajan en una empresa pueden influir en su productividad. Por ejemplo, los trabajadores con habilidades y conocimientos relevantes pueden ser más productivos (33).

f. Factores para mejorar la Productividad

Se identifica que hay 2 circunstancias que pueden cooperar a mejorar continuamente la productividad.

○ Factores Internos

Algunas causas internas son susceptibles de poder modificarse más sencillamente que otros, se les organiza en 2 grupos, compacto y blando. Los factores compactos comprenden los productos, entretanto las tecnologías, la agrupación y las materias primas; mientras que los factores blandos insertan las fuerzas de trabajo, los sistemas y recursos de la organización, los tipos de dirección y los procedimientos de trabajo.

- Factores duros

Producto: La productividad de esta causa significa el nivel en el que los resultados satisfacen las distintas exigencias del consumidor; y se le puede aumentar mediante un mejoramiento del proyecto y de las especificaciones.

Planta y equipo: La productividad de esta causa se puede acrecentar el mejorar las atenciones de la utilización, la antigüedad, la actualización, el precio, la inversión, el grupo que produce internamente, el sostenimiento y el ensanchamiento del espacio, el control de los registros, el proyecto y control de la producción, entre otros.

Tecnología: El perfeccionamiento de la tecnológica establece un origen importante del incremento de la productividad, ya que se logra un aumento de la dimensión de bienes y servicios, la mejora de la calidad, la presentación de nuevos procedimientos de comercio, por lo tanto, mediante una mayor numero de automatización y una buena tecnología de la información.

Materiales y energía: contempla que, hasta un pequeño afán por reducir el consumo de materiales y energía, y poder obtener productos. Además, se pone intensidad en las materias primas e indirectos.

- Factores blandos.

Persona: Se mejora la productividad de esta causa para poder tener la ayuda y la participación de los empleados, a través de un buen motivo, de la constitución de un grupo de valores convenientes al incremento de la productividad, de un apropiado sistema de salarios, de una buena adecuada educación, y de programas de firmeza

Organización y sistemas: Para aumentar su productividad se debe hacerse más dúctil, ser aptos de poder hacer los cambios del mercado y de poder responder a ellos, estar en trámites de las aptitudes de la mano de obra, de las novedades tecnológicas, también tener un buen mensaje en todos los niveles.

Métodos de trabajo: Se debe hacer un estudio sistemático de los métodos contemporáneos, la eliminación del trabajo innecesario y la ejecución del empleo necesario con más efectividad, a través de un estudio del trabajo realizado y de la constitución y formación profesional.

Estilos de dirección: Es el encargado de la utilización eficiente de todos los medios sometidos a la inspección de la organización, debido a que influencia en el diseño de la empresa, las políticas y legalidades de los empleados, la explicación del centro laboral, la organización y control operativos, las acciones de mantenimiento, el precio de capital, los

organismos de realización del presupuesto, las técnicas de supervisión de costos y otros. (33)

- Factores Externos

La productividad conceptualiza los ingresos verdaderos, el encarecimiento por parte de la inflación, la competitividad y la comodidad de las personas, motivo por el cual las empresas se afanan por descubrir el análisis real del incremento o la disminución de la productividad.

Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

Ajustes estructurales, la versatilidad estructural de la comunidad intervienen con frecuencia en la productividad local y nacional independientemente de la administración adoptada por las empresas. No obstante, en un periodo largo los diferentes cambios en la productividad despliegan a cambiar a esta estructura.

Cambios económicos. El cambio de empleo de la situación agrícola a la industria manufacturera; poder cambiar de la sección manufacturero a las industrias de servicio que se brinda; por otro lado, existen las modificaciones en la constitución del capital, la colisión de la estructura de las acciones de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de gran escala, y la competitividad empresarial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan los niveles de natalidad y de mortalidad, en un periodo de tiempo se repercute en el ambiente laboral, el ingreso de las mujeres al vigor en el trabajo y los beneficios que estos reciben, la edad de la pensión, y los valores y actitudes culturales que se tiene.

Recursos naturales. perciben la mano de obra, la competencia técnica, la de educación, la formación de profesionales, la salud, las actitudes, las motivaciones, y el bienestar y el perfeccionamiento profesional; la tierra y el nivel de erosión, la contaminación ambiental del suelo, la variedad y disponibilidad de diferentes tierras, la energía y su oferta, las materias primas existentes y su valor, así como su opulencia

Gestión pública e infraestructura. Contiene las jurisprudencia, códigos o prácticas organizacionales que se llevan a cabo en la empresa y que afectan en la productividad. (33)

Señala que la productividad es una mezcla de las variables de los individuos y las acciones, señaló 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia.

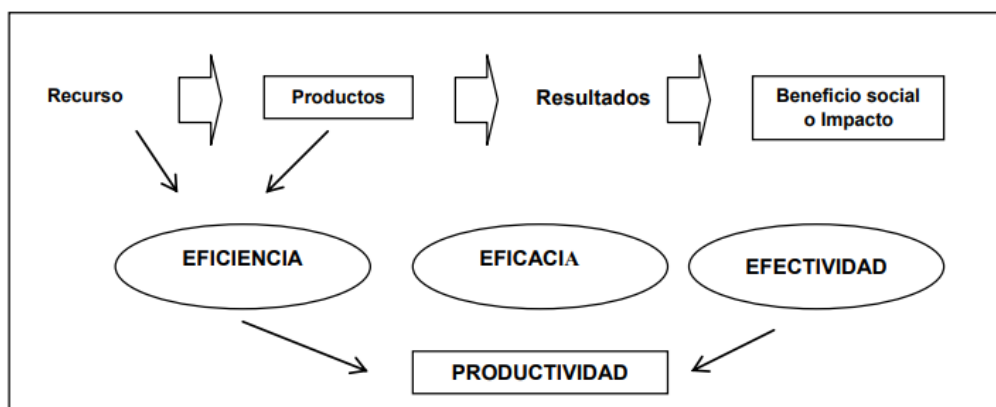
- ✓ Establecer constancia de los objetivos
- ✓ Admitir un nuevo acontecimiento en filosofía.
- ✓ Acabar con la práctica de poder adquirir a los precios más bajos

- ✓ Instaurar liderazgo.
- ✓ Suprimir slogans vacíos.
- ✓ Suprimir cuotas numéricas.
- ✓ Instaurar la preparación dentro del centro laboral.
- ✓ Acabar con los temores.
- ✓ Destrozar las barreras entre las secciones.
- ✓ Determinar los hechos para lograr la ansiada transformación.
- ✓ Acrecentar el sistema de producción y de servicio.
- ✓ Abandonar la dependencia en la investigación para todos
- ✓ Acabar con las barreras de ver la mano de obra.
- ✓ Reeducación vigorosamente.

Del mismo modo las pautas para el triunfo de la productividad.

- ✓ Tratar a las personas con mucho respeto y seguridad
- ✓ Ser renovador y no un parodiador, ser un cabecilla, ser el jefe y no un seguidor.
- ✓ Adoptar la regla de las tres P, planeación, la preparación y la paciencia.
- ✓ Adecuar un sistema de adecuada colaboración en los beneficios en función a los productos obtenidos en instancia de productividad total.
- ✓ Ser optimista a la gestión del cambio.
- ✓ Gestionar tecnología total.

- ✓ Hacer predominar el trabajo en equipo sobre las acciones individuales
- ✓ Ensayar la gestión con el ejemplo.
- ✓ Implantar objetivos superiores.



**Fuente:** Hernández y Rodríguez en su libro "Introducción a la Administración"

### **Sistema de Atención Móvil de Urgencia-SAMU**

Para superar los problemas de atención pre-hospitalarios de urgencias y emergencias médicas, se creó con Decreto Supremo N° 017-2011-SA el Programa Nacional "Sistema de Atención Móvil de Urgencia-SAMU" el 23 de noviembre del 2011 Programa adscrito al Ministerio de Salud.

El Sistema de atención móvil de urgencias médicas constituye un sistema inclusivo y articulado de atención de urgencias y emergencias médicas para la atención pre-hospitalaria al servicio de la población más vulnerable atendiendo emergencias y urgencias las 24 horas del día, los 365 días del

año, con estándares de calidad y eficiencia, acortando distancias y haciendo posible la atención oportuna de los pacientes.

El SAMU cuenta con la línea gratuita 106, la cual comunica al usuario con una central de llamadas; desde allí, profesionales de la salud realizan el triaje telefónico a los casos reportados, atendiendo con celeridad el incidente ya sea con el envío de ambulancias medicalizadas, coordinando el traslado del paciente al establecimiento de salud más adecuado o realizando orientación telefónica de casos que no son calificados como urgencia o emergencia.

El SAMU atiende cualquiera de estas emergencias: accidentes de tránsito, quemaduras, problemas cardiológicos, neurológicos, etc.

La historia del SAMU en Tacna empieza cuando el ex -presidente Ollanta Humala puso en marcha el SAMU el 18 de mayo del 2012 en la provincia de Tarata, en donde se empezó a atender a la población rural de la zona con profesionales de salud siendo este aun limitado a dicha jurisdicción. Posteriormente en el año 2013, se dio inicio al SAMU en el área urbana, para lo cual se trasladó a la provincia de Tacna, ubicándose su centro de operaciones en el Centro de salud Ciudad Nueva, en donde los profesionales de la salud atendían emergencias de la jurisdicción a demanda.

El 10 de febrero del 2015, se relanzo el SAMU Tacna en las instalaciones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, contando ya con una central reguladora y con la línea gratuita 106, teniendo una mayor cobertura y trabajando en coordinación con los diferentes establecimientos de salud de la región en beneficio de la población, así también coordinando con otras instituciones como bomberos, policías y serenazgos, entre otros. Es así que poco a poco el sistema de Atención Móvil de urgencias – SAMU, ha ido creciendo en nuestra región constituyendo un referente a nivel nacional destacando entre las demás bases SAMU nacionales.

Actualmente se cuenta con una central reguladora de urgencias y emergencias médicas y una base ubicada en las instalaciones de la Dirección Regional de Salud, desde donde parten las 3 ambulancias a los distintos puntos de atención. Se cuenta con un equipo humano de profesionales de la salud entre los que destacan los médicos, enfermeras y técnicos de transporte, que se encuentran prestos a acudir a una emergencia.

Con la aparición de la pandemia por el COVID-19, el SAMU Tacna se ha adaptado a las necesidades y exigencias que esta enfermedad requiere, constituyendo una primera línea para hacer frente a las emergencias por COVID 19.

## 2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

**a). Satisfacción Laboral:** manifiestan que las posiciones generalmente se consiguen durante muchos años. Del mismo modo, refieren que la satisfacción o insatisfacción en el centro laboral aparece a medida que el trabajador tiene más información sobre su trabajo. Por lo consiguiente la satisfacción en el centro laboral es dinámica, con ello se disminuye e incluso con una fluidez mayor a la de su surgimiento. (30)

**b) Productividad:** Koontz y Wehrich (2004), se define tanto como la relación existente entre insumos-productos en diversos periodos con particular apreciación a la calidad. Es la relación entre el número de bienes y servicios que producen y numero de recursos que se utilizan. En la elaboración de la productividad sirva para poder evaluar la rentabilidad de los talleres, las maquinarias de trabajo y los empleados. (32)

**c) Eficacia:** Es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. (32)

**d) Eficiencia:** Eficacia es la aptitud de poder efectuar una sensación deseada. Por otro lado la eficiencia es la capacidad de poder lograr ese efecto en cuestión con el disminuido de recursos que existen o en el menor periodo posible. (32)

**e) Eficiente:** Eficacia es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. (32)

**f) Producción:** Se define producción a la actividad que se destina a la fabricación u obtención de bienes y servicios. Por ello la producción es un desarrollo complicado que se requiere de diferentes factores. La producción de una organización se puede medir un definido volumen. La diferencia entre el volumen de lo producido en términos de peculio en relación a los bienes consumidos se da cuenta del valor que se ha agregado a estos recursos. Por ello, conforme la semejanza que se hizo de la utilización de las causas de producción en relación a las tasas de producción final se tiene mención a la rentabilidad o el beneficio de la empresas, están frecuentemente midiendo, organizando y combinando diferentes causas de modo cada vez mucho más innovador a efectos de poder bajar los costos,

cuya alta demanda se pueda ofrecer un precio mayor y por ende las ganancias son mucho más elevada. (2)

**g) Tareas:** En gestión de proyectos una tarea es una actividad que debe ser completada dentro de un período de tiempo definido. Una asignación o encargo es una tarea bajo la responsabilidad de un encargado o asigne, la cual tiene una fecha definida de inicio y finalización. Una o más asignaciones de una tarea inician la ejecución de la tarea. La terminación de todas las asignaciones de una tarea específica declara completa la tarea. Las tareas pueden estar conectadas entre sí para crear dependencias. (30)

**i) SAMU:** El Sistema de atención móvil de urgencias médicas constituye un sistema inclusivo y articulado de atención de urgencias y emergencias médicas para la atención pre-hospitalaria al servicio de la población más vulnerable atendiendo emergencias y urgencias las 24 horas del día, los 365 días del año, con estándares de calidad y eficiencia, acortando distancias y haciendo posible la atención oportuna de los pacientes. (34)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El enfoque del presente estudio es cuantitativo, porque se obtuvo datos cuantificables para establecer la relación entre las variables de estudio.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue de diseño descriptivo correlacional de corte transversal; descriptivo porque se hizo una descripción detallando los factores que tienen relación entre la satisfacción laboral y la productividad; correlacional porque se hizo una correlación significativa entre dos variables dependiente e independiente y de corte transversal ya que la información obtenida fue en un determinado periodo de tiempo y el tiempo no influyó en la modificación de los componentes de las variables, como lo indica Hernández. (35)

### **3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método que se utilizó fue el método hipotético deductivo, porque se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna y a partir del análisis deductivo de los resultados se dio a conocer los hechos particulares de la investigación. (35)

### **3.4 POBLACIÓN**

**Población:** Estuvo conformada por el personal de Sistema de Atención médica de Urgencia, que actualmente son 60 personas.

#### **3.4.1 Criterios de inclusión**

- ✓ Trabajadores asistenciales de SAMU

#### **3.4.2 Criterios de exclusión**

- ✓ Trabajadores administrativos del SAMU

### **3.5 MUESTRA**

**Muestra:** Estuvo conformada la muestra por el total de los trabajadores del SAMU, no habiendo muestra.

### **3.6 UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis son los trabajadores asistenciales del SAMU.

### **3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1 Técnica**

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que recogió la información acerca de los factores de riesgo, también el análisis documental donde se aplicó una ficha de evaluación de la satisfacción laboral y de la productividad del personal

#### **3.7.2 Instrumento**

El instrumento estuvo compuesto por dos partes:

Un cuestionario para conocer la satisfacción laboral

Con respecto a la primera variable (Satisfacción Laboral), el cuestionario estuvo compuesto por interrogantes, las cuales llevan como escala de instrumento y variable según el detalle del siguiente cuadro:

### Escala de Medición de la Variable: Satisfacción Laboral

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Muy Bajo	18	31
Casi Nunca	=	Bajo	32	46
A veces	=	Medio	47	60
Casi Siempre	=	Alto	61	75
Siempre	=	Muy alto	76	90

Un cuestionario para determinar la productividad del personal

En cuanto a la segunda variable (Productividad), la ficha está compuesto por interrogantes, las cuales llevan como escala de instrumento y variable según el detalle del cuadro

### Escala de Medición de la Variable: productividad

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Nunca	=	Muy Bajo	22	39
Casi Nunca	=	Bajo	40	56
A veces	=	Medio	57	74
Casi Siempre	=	Alto	75	91
Siempre	=	Muy alto	92	110

En base a la Escala de Likert, analizó cuantitativamente las respuestas (para lo cual, se tiene que valores cercanos a 1 implica que se está muy en desacuerdo con lo señalado y valores cercanos a 5 implica que se está muy de acuerdo).

En lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el estadístico denominado Alpha de Cronbach

### **3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Antes de iniciar la investigación, el proyecto tuvo que ser presentado para su aprobación y ejecución, posterior a ello se procedió a solicitar el permiso y autorización a la Dirección Regional de Salud Tacna.

- Se coordinó con el Director y simultáneamente se sensibilizó sobre los objetivos y fines de estudio.
- Se solicitó el permiso a los trabajadores para poder encuestarlos.
- Se aplicó a cada uno de los participantes los instrumentos teniendo un promedio de tiempo en la aplicación en cada uno de ellos de 30 a 20 minutos

### 3.9 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### **Validez**

Para la validez, el instrumento se sometió al juicio de los expertos que fueron: 05 profesionales de la Salud, cuyas opiniones, recomendaciones y sugerencias, contribuyeron en la mejora del instrumento, acreditaron experiencia en el tema para emitir los juicios dando como resultado: DPP 1,23 (Anexo N°02).

#### **Confiabilidad:**

Para demostrar la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa, con el objetivo de reajustar la redacción y la comprensión de los ítems del instrumento a utilizar y de esta manera poder darle la confiabilidad adecuada. El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna), mediante el método de la varianza, que se aplicó a la prueba piloto. (Anexo N°03)

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° Elementos</b>
Instrumento N°1	0,979	20
Instrumento N°2	0,899	20

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

Los datos fueron procesados haciendo uso del paquete estadístico SPSS (The Package Statistical For The Social Sciences). Los resultados son expresados en tablas estadísticas, complementándose con representaciones gráficas.

Para entender si existe relación entre las variables Satisfacción Laboral y la Productividad del personal del SAMU, se utilizó el estadístico R de Pearson, que aplicado nos indica que si existe una relación estadísticamente significativa con un p valor 0.001 ( $p < 0,05$ ).

### **3.11 Consideraciones éticas**

Para el desarrollo del estudio se obtuvo la autorización de las autoridades competentes, de acuerdo a las disposiciones del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud.

#### **3.11.1 Principio de autonomía**

Se informó de la investigación al personal administrativo, personal asistencial para respetar la decisión del participante.

### **3.11.2 Consentimiento informado**

Se solicitó el consentimiento informado a los trabajadores que participaron en la investigación.

### **3.11.3 Confidencialidad de los datos**

Los instrumentos aplicados en la investigación fueron de carácter totalmente anónimo, explicándose esto en la presentación del instrumento a utilizar.

### **3.11.4 Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatarios**

El personal fue sensibilizado antes de desarrollar el instrumento, ya que antes de iniciar se hizo una explicación breve del tema y propósito de investigación. No obstante, al entregar las encuestas algunos hicieron públicas sus dudas para ser resueltas.

### **3.11.5 Protección de grupos vulnerables**

Una de las finalidades del estudio es el enfoque integral que se le da al trabajador, esta investigación no representa algún tipo de lesión, daño o menoscabo.

### **3.11.6 Principio de justicia**

Es cuando el que investiga brinda un juicio razonable, digno y tomando las precauciones que su trabajo y las limitaciones de esta no den lugar a prácticas injustas. Con este principio da lugar a que las personas que participan de esta investigación puedan acceder a sus resultados.

### **3.11.7 La selección de seres humanos o sin discriminación**

La investigación se realizó en la totalidad de los trabajadores de SAMU, teniendo en consideración los criterios para la selección de la muestra.

### **3.11.8 Los beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad**

El presente trabajo de investigación es de importancia para el personal de SAMU, ya que son los responsables de la atención de los pacientes; por ello es de suma importancia conocer las características de esta población de estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y DESCRIPCIÓN**

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales son presentados en tablas y gráficos, respondiendo así a los objetivos e hipótesis planteadas.

TABLA N° 01

**CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN  
MOVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA 2022.**

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SAMU		N°	PORCENTAJE
Sexo	Masculino	30	50,00
	Femenino	30	50,00
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Grupo de Edades	Joven (18 a 39)	19	31,70
	Adulto (40 a más)	41	68,30
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Estado Civil	Soltero	38	63,33
	Casado	20	33,33
	Separado	2	3,33
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Tipo de Contrato	Cas	56	93,33
	Nombrado	4	6,70
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Tipo de Profesión	Médico	14	23,33
	Enfermero	26	43,33
	Tec. Enfermería	10	16,67
	Tec. Transporte	10	16,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Experiencia Laboral	Menos de 5 años	33	55,00
	De 5 a 10 años	21	35,00
	11 a 15 años	2	3,30
	Más de 15 años	4	6,70
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

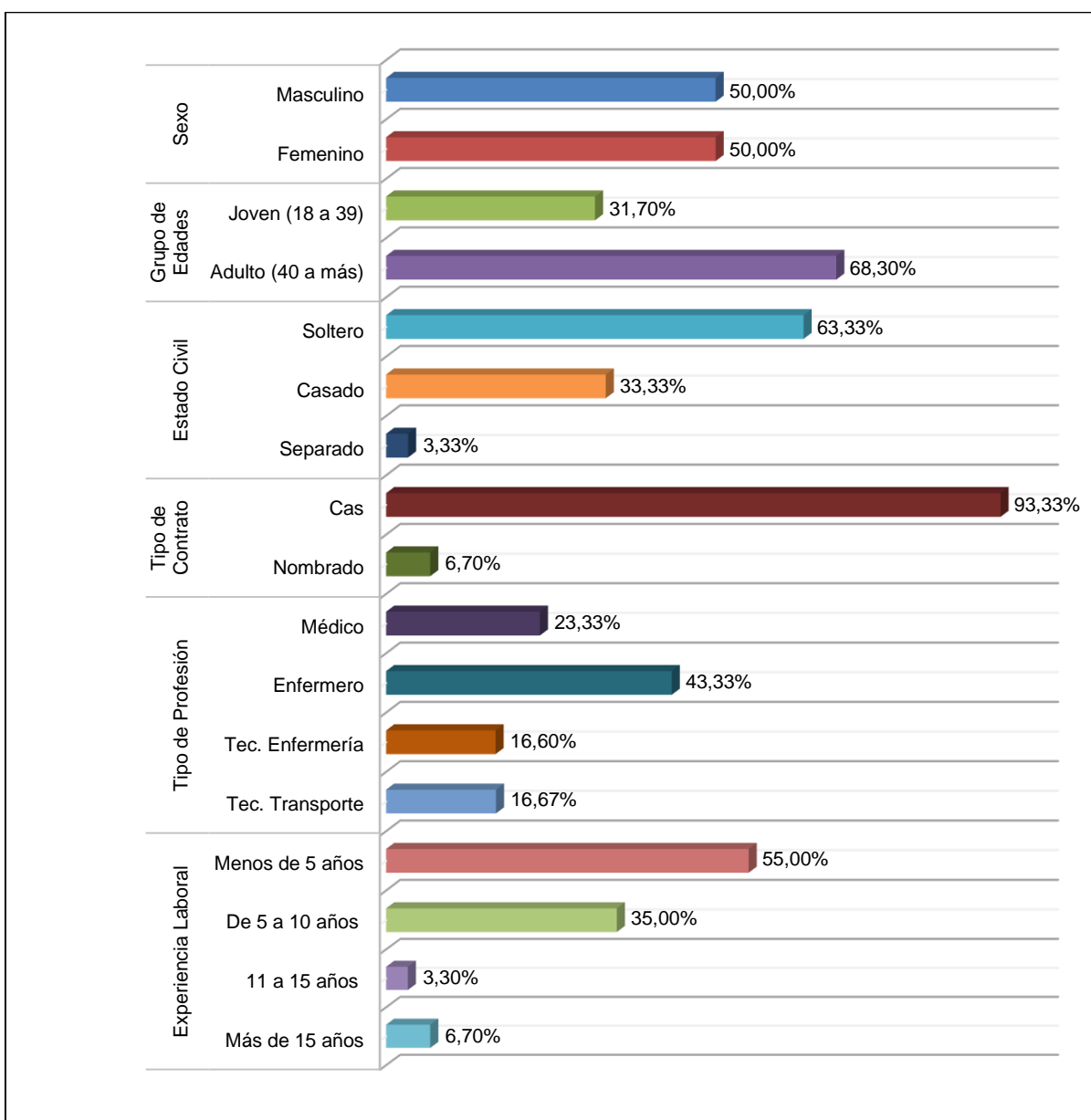
Fuente: Satisfacción Laboral y su relación con la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU, Tacna 2022  
Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

## **DESCRIPCIÓN:**

En la tabla N° 01, se muestra las características del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU, se observa lo siguiente:

- Tenemos que el 50% es de sexo masculino y el 50% de sexo femenino.
- En el grupo de edades tenemos que el 31,7% es joven, mientras que el 68,3% es adulto
- Estado civil, el 63,3% es soltero y el 33,3% es casado y solo el 3,3% es separado.
- El tipo de Contrato de los trabajadores del Samu es Contrato administrativo de Servicios (CAS) es el 93,3% y solo el 6,7% es nombrado.
- Tipo de profesión tenemos, el 43,33% es licenciado en enfermería, el 23,3% es médico cirujano, el 15,0% es técnico de transporte, el 10,0% técnico de enfermería.
- Experiencia Laboral de los trabajadores tenemos menos de 5 año el 55%, de 5 a 10 años el 35%, de 11 a 15 años el 3,3%, más de 15 años de experiencia tenemos el 6,7%.

**GRÁFICO N° 01**  
**CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN**  
**MOVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA 2022.**



Fuente: Tabla N° 01

**TABLA N° 02**  
**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE**  
**ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA - 2022**

<b>Satisfacción Laboral</b>		<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	Malo	0	0,00
	Regular	2	3,33
	Bueno	58	96,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

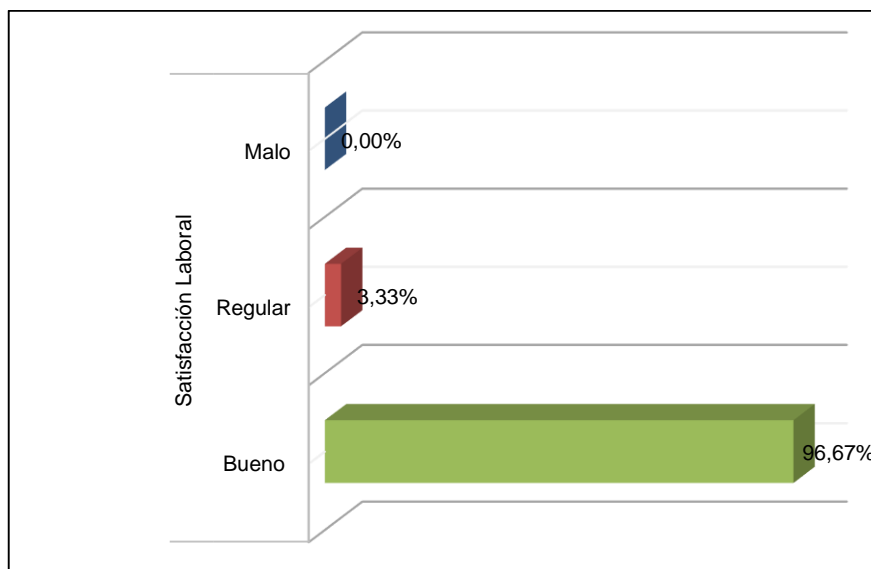
Fuente: Satisfacción Laboral y sus Dimensiones del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU.  
 Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

**DESCRIPCIÓN:**

- En la tabla N° 02, se puede apreciar la respuesta de los encuestados sobre su satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, tenemos que el 96,67% considera su satisfacción laboral es buena, mientras que el 3,33% considera que tiene una satisfacción laboral regular.

## GRÁFICO N° 02

### SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA - 2022



Fuente: Tabla N° 02

**TABLA N° 03**  
**DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL**  
**DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA**  
**– SAMU, TACNA 2022**

<b>Dimensiones de la Satisfacción Laboral</b>		<b>N°</b>	<b>Porcentaje</b>
Condiciones Físicas y de Equipamiento	Malo	0	0,00
	Regular	14	23,33
	Bueno	46	76,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Beneficios Laborales y remunerativos	Malo	0	0,00
	Regular	50	83,33
	Bueno	10	16,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Relaciones Sociales del Personal	Malo	0	0,00
	Regular	2	3,33
	Bueno	58	96,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
Desempeño de Tareas	Malo	0	0,00
	Regular	13	21,67
	Bueno	47	78,33
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dimensiones del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU  
 Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

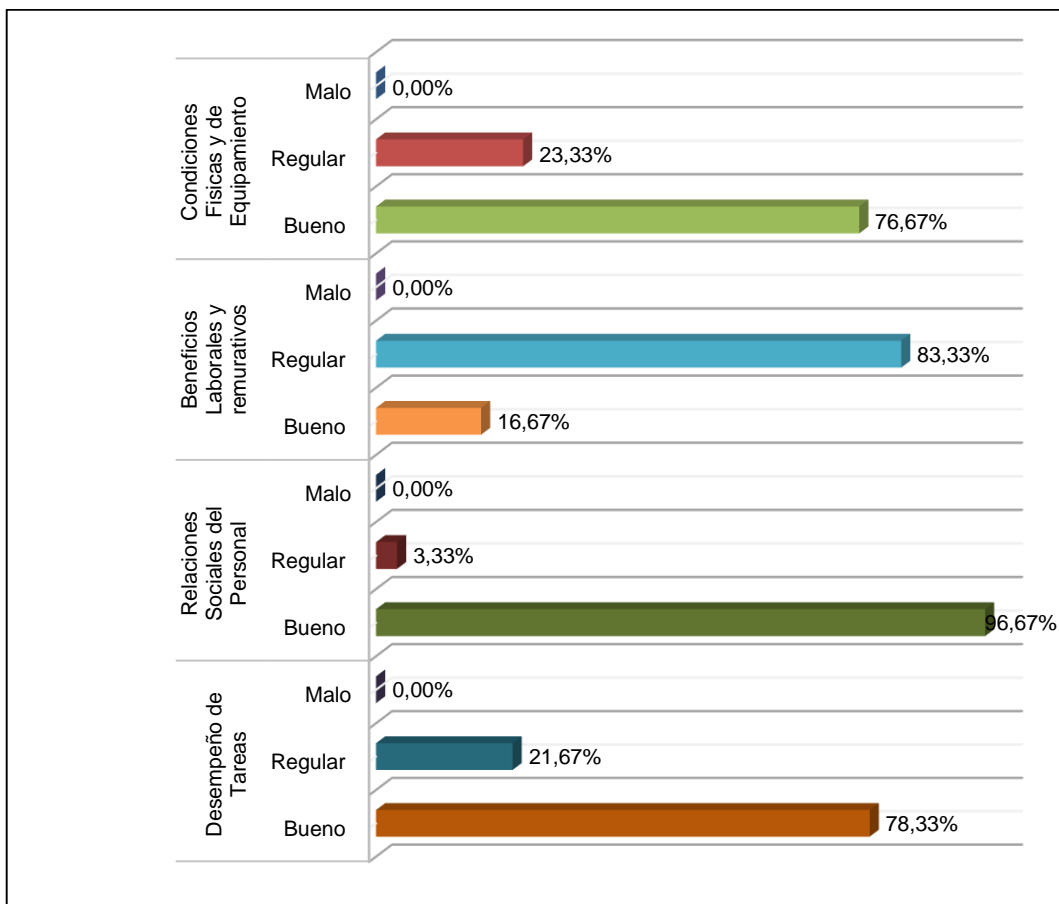
#### **DESCRIPCIÓN:**

- Se aprecia la respuesta de los encuestados sobre cómo son las condiciones físicas y equipamiento del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, tenemos que el 76,67% considera que son buenas las condiciones físicas y de equipamiento, y el 23,33% considera que es regular la condición física y de equipamiento.

- Se aprecia también la respuesta de los encuestados sobre cómo son sus beneficios laborales del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, tenemos que el 83,33% considera que tiene regular beneficios laborales y remunerativos, el 16,67% considera que sus beneficios laborales remunerativos buenas.
- La respuesta de los encuestados sobre cómo son sus relaciones sociales del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, tenemos que el 96,67% considera que tiene relaciones sociales buenas y el 3,33% considera que sus relaciones sociales son regulares.
- Referente a la respuesta de los encuestados sobre desempeño de Tareas del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, tenemos que el 78,33% considera que su desempeño de tareas es bueno, mientras que el 21,67% considera que tiene desempeño de tareas regular.

**GRÁFICO N° 03**

**DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL**  
**DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA**  
**– SAMU, TACNA 2022**



Fuente: Tabla N°03

**TABLA N° 04**

**PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN  
MÓVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA 2022**

<b>Productividad del Personal</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>	
Malo	0	0,00	
<b>Productividad del Personal</b>	Regular	2	3,33
	Bueno	58	96,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU, Tacna 2022.

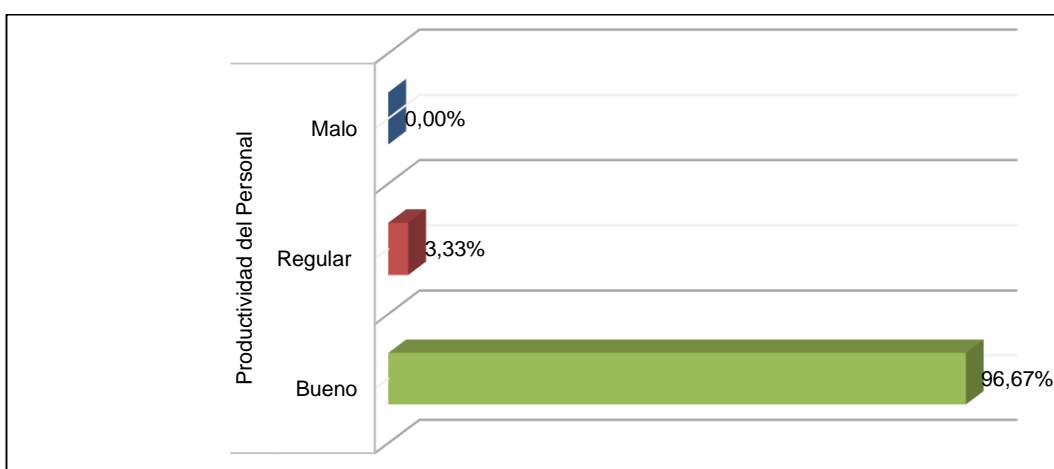
Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

**DESCRIPCIÓN:**

En la tabla N° 04, se muestra la Productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, se observa lo siguiente la respuesta de los encuestados del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU sobre como considera la productividad, tenemos que el 96,67% considera que tiene una productividad buena, mientras que el 3,33% considera una productividad regular.

### GRÁFICO N° 04

#### PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA 2022



Fuente: Tabla N° 04

**TABLA N° 05**

**DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL  
SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA  
– SAMU, TACNA 2022**

<b>Dimensiones de la Productividad del Personal</b>		<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Eficiencia</b>	Malo	0	0,00
	Regular	4	6,67
	Bueno	56	93,33
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
<b>Eficacia</b>	Malo	0	0,00
	Regular	2	3,33
	Bueno	58	96,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>
<b>Efectividad</b>	Malo	0	0,00
	Regular	2	3,33
	Bueno	58	96,67
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Dimensiones del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU, Tacna 2022.

Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

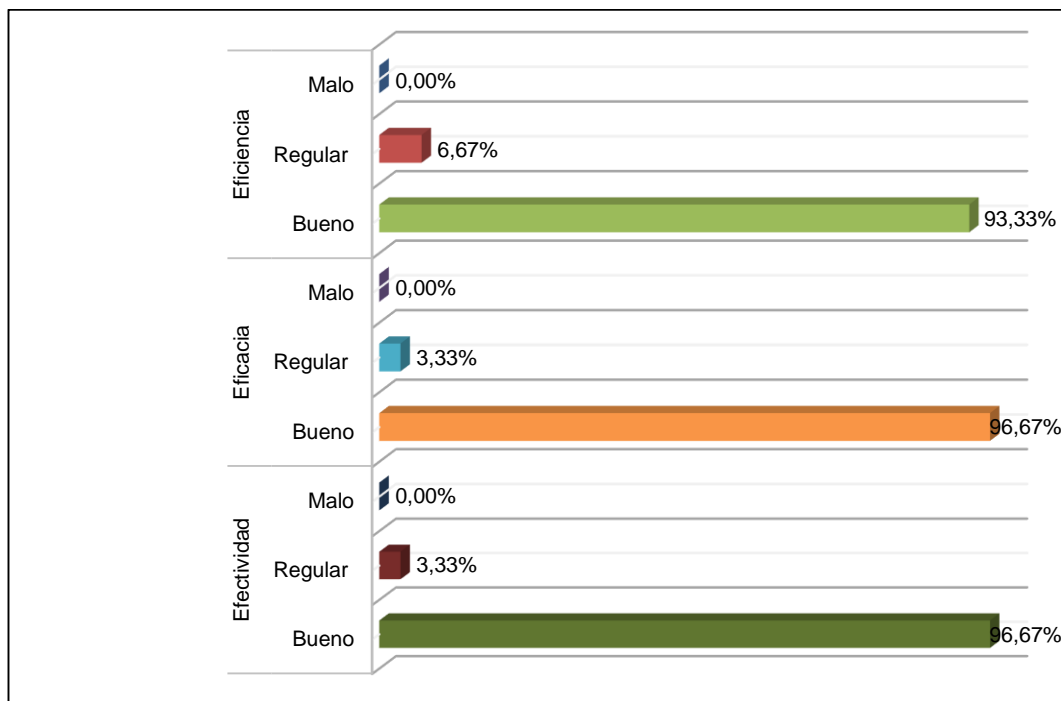
**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 05, se muestra las dimensiones de la productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU , se observa lo siguiente:

- La respuesta de los encuestados del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU sobre como considera su eficiencia, tenemos que el 93,33% considera que tiene una eficiencia buena, mientras que el 6,67% considera una eficiencia regular.

- La respuesta de los encuestados del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU sobre como considera su eficacia, tenemos que el 96,67% considera que tiene una eficacia buena, mientras que el 3,33% considera una eficacia regular.
- La respuesta de los encuestados del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU sobre como considera su efectividad, tenemos que el 96,67% considera que tiene una efectividad buena, mientras que el 3,33% considera una efectividad regular.

**GRÁFICO N° 05**  
**DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL**  
**SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA**  
**– SAMU TACNA 2022**



Fuente: Tabla N°5

**TABLA N° 06**  
**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA**  
**PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE**  
**ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA**  
**– SAMU, TACNA 2022**

SATISFACCION LABORAL	PRODUCTIVIDAD						Total		PRUEBA DE CHI-CUADRADO	
	MALO		REGULAR		BUENO		N	%		
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Satisfacción Laboral	Malo	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	X <sup>2</sup> = 60,000; GL = 1
	Regular	0	0%	2	3%	0	0%	2	3%	
	Bueno	0	0%	0	0%	58	97%	58	97%	
	TOTAL	0	0%	2	3,00%	58	97%	60	100%	

Fuente: Dimensiones del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU, Tacna 2022.

Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla N° 06, se muestra la relación de la Satisfacción laboral y la Productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, en la prueba de Chi Cuadrado de Pearson se pudo visualizar que la satisfacción laboral y la productividad del personal se encuentran normalmente distribuidas, lo que se significa que el nivel de significancia se relaciona según el valor de p de 0.01, es por ello que se acepta la relación y por ende se acepta la hipótesis verdadera.

**TABLA N° 07**

**RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA – SAMU, TACNA 2022**

SATISFACCION LABORAL		PRODUCTIVIDAD						Total		PRUEBA DE CHI-CUADRADO
		MALO		REGULAR		BUENO				
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Condiciones Físicas y de Equipamiento	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	X <sup>2</sup> = 0,6789; GL = 1 P valor = 0,009 > 0,05 Existe relación estadísticamente significativa
	Regular	0	0%	2	3%	12	20%	14	23%	
	Bueno	0	0%	0	0%	46	77%	46	77%	
Beneficios Laborales y remunerativos	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	X <sup>2</sup> = 0,414; GL = 1 P valor = 0,520 > 0,05 No existe relación estadísticamente significativa
	Regular	0	0%	2	3%	48	80%	50	83%	
	Bueno	0	0%	0	0%	10	17%	10	17%	
Relaciones Sociales del Personal	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	X <sup>2</sup> = 60,000; GL = 1 P valor = 0,001 > 0,05 Existe relación estadísticamente significativa
	Regular	0	0%	2	3%	0	0%	2	3%	
	Bueno	0	0%	0	0%	58	97%	58	97%	
Desempeño de Tareas	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	X <sup>2</sup> = 7,480; GL = 1 P valor = 0,006 > 0,05 Existe relación estadísticamente significativa
	Regular	0	0%	2	3%	11	18%	13	22%	
	Bueno	0	0%	0	0%	47	78%	47	78%	

Fuente: Productividad y dimensiones del personal del Sistema de Atención Móvil de urgencia – SAMU, Tacna 2022

Autores: Vizcarra A y Vizcarra A.

## **DESCRIPCIÓN:**

En la tabla N° 07, se muestra la relación de la Satisfacción laboral y la Productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, se observa lo siguiente:

- La relación significativa entre las condiciones físicas y de equipamiento con la producción de personal, con la estadística de r Pearson se logra determinar que el valor de  $p=0,001$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis verdadera y se rechaza la hipótesis nula.
- Que no existe relación significativa entre los beneficios laborales remunerativos y la producción de personal, con la estadística de r Pearson se logra determinar que el valor de  $p= 0,520$ , se rechaza la hipótesis verdadera y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que la satisfacción laboral remunerativa es medianamente regular y esto se ve reflejado en la producción del personal, a mayor sea los beneficios laborales, no necesariamente será mayor la producción del personal que labora en SAMU.
- La relación significativa entre las relaciones sociales con la producción de personal, con la estadística de r Pearson se logra determinar que el valor de  $p=0,001$  esto quiere decir que la satisfacción de las relaciones sociales relación significativa con la producción del personal.
- La relación significativa entre el desempeño de tareas con la producción de personal, con la estadística de r Pearson se logra determinar que el valor de  $p=0,006$  esto quiere decir que el desempeño de tareas si tienen relación significativa con la producción del personal, por ende, se acepta la hipótesis verdadera.

## 4.2 DISCUSIÓN

En la **Tabla N°01**, se puede observar las características del personal de SAMU, tenemos que el 50% es de sexo masculino y el 50% de sexo femenino, en las edades tenemos que el 31,7% es joven, mientras que el 68,3% es adulto, en el estado civil, el 63,3% es soltero y el 33,3% es casado y solo el 3,3% es separado, tenemos el tipo de contrato es administrativo de Servicios (CAS) es el 93,3% y solo el 6,7% es nombrado, profesión tenemos, el 43,33% es licenciado en enfermería, el 23,3% es médico cirujano, el 15% es técnico de transporte, el 10% técnico de enfermería, en la experiencia Laboral de los trabajadores tenemos menos de 5 año el 55%, de 5 a 10 años el 35%, de 11 a 15 años el 3,3%, más de 15 años de experiencia tenemos el 6,7%.

Esto tiene relación con el estudio de Ticona R., "Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral del Personal de Enfermería, donde tiene características similares como el 75% es adulto, el 65% es casado, el 65% es nombrado, y el 45% tiene más de 10 años de experiencia laboral.

En la **Tabla N°02 y Tabla N°03**, se puede observar la satisfacción laboral del personal en donde el 96,7% considera su satisfacción laboral es buena, mientras que el 3,30% considera que tiene una satisfacción

laboral regular, tenemos también que las condiciones físicas y equipamiento del personal del SAMU, el 76,70% considera que son buenas las condiciones físicas y de equipamiento, y el 23,30% considera que es regular la condición física y de equipamiento, tenemos también que el 83,30% considera que tiene regular beneficios laborales y remunerativos, el 16,7% considera que sus beneficios laborales remunerativos buenas, por otro lado sus relaciones sociales se tiene que el 96,7% considera que tiene relaciones sociales buenas y el 3,3% considera que sus relaciones sociales son regulares, sobre el desempeño de Tareas del personal tenemos que el 78,30% considera que su desempeño de tareas es bueno, mientras que el 21,70% considera que tiene desempeño de tareas regular.

Esto tiene relación con el concepto de Schroeder L., los componentes que influyen en la productividad son las condiciones físicas, en donde el entorno externo son productos no producidos, ello entre otras cosas, estas tienen que ser adecuadas y se encuentran en las normativas que son dictadas por cada gobierno.

Esto también tiene relación con el estudio de Pizarro S., en el estudio que se realiza a los trabajadores del colegio particular de ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la Ciudad de Chachapoyas – Perú, donde se concluye que la satisfacción en el empleo se relaciona directamente

con el desempeño en su trabajo, a mayor nivel de satisfacción en el centro de trabajo y personal, es mucho mayor la producción.

También tiene relación con el estudio de Anampa J. y Mamani K., donde se concluyó que existe relación entre el nivel de desempeño y satisfacción laboral siendo son dependientes, el estudio se realizó en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en el año 2016.

Al realizar el análisis del estudio tenemos que existen aspectos que podrían mejorarse. En particular, las condiciones físicas y de equipamiento del personal del SAMU, podría deberse a la necesidad de realizar mejoras en la infraestructura o en el equipamiento del personal, otro aspecto que podría mejorarse es el de los beneficios laborales y remunerativos, mejorar los salarios, las prestaciones sociales y las oportunidades de desarrollo profesional, en relación al desempeño de tareas del personal del SAMU los trabajadores están desempeñando sus tareas de manera eficiente y eficaz.

En conclusión, la satisfacción laboral del personal del SAMU es alta, pero hay algunos aspectos que podrían mejorarse, como las condiciones físicas y de equipamiento, los beneficios laborales y remunerativos, y las oportunidades de desarrollo profesional. Si se

realizan mejoras en estos aspectos, la satisfacción laboral del personal podría aumentar aún más.

En la **Tabla N°04** y **Tabla N°05**, se puede observar el personal del SAMU sobre como considera su eficiencia el 93,3% considera que tiene una eficiencia buena, mientras que el 6,67% considera una eficiencia regular, tenemos también que consideran la eficacia en 96,67% como buena, mientras que el 3,33% considera una eficacia regular, también el 96,67% considera que tiene una efectividad buena, mientras que el 3,33% considera una efectividad regular, sobre como considera la productividad del personal, tenemos que el 96,67% considera que tiene una productividad buena, mientras que el 3,33% considera una productividad regular.

Tiene relación con el estudio de Navarro M., donde se concluye que si existe determinantes que influyen en la productividad de los empleados del órgano judicial, tales como: el equilibrio laboral que brinda la institución, las buenas relaciones en el trabajo e interpersonales, la antigüedad del empleado y las condiciones que se da en la organización. Del mismo modo la investigación señala que los superiores y/o gerentes realizan la evaluación a los empleados que trabajan en la empresa, señalando que son productivos y se sienten

complacidos por el trabajo que realiza, ya que la empresa les da el instrumento e infraestructura para realizar sus actividades de la mejor forma y otras gracias laborales como son las compensaciones, salarios dignos, prestaciones, permisos, entre otros.

También tiene relación con el estudio de Espinoza L., donde concluye que los inconvenientes para realizar las funciones, son el ambiente físico, las remuneraciones, estos influyen en la producción de la empresa de manera directa, por lo que recomienda prestar atención a los factores que producen un efecto negativo en la satisfacción del trabajador.

Al realizar el análisis del estudio donde la productividad se refiere a la relación entre la producción y los recursos utilizados. En el caso del SAMU, la productividad se podría medir por la cantidad de pacientes atendidos por hora, el tiempo de respuesta a las llamadas, o el costo por paciente atendido, siendo el 96,67% del personal considera que su productividad es buena, los trabajadores están produciendo una cantidad significativa de resultados buenos con los recursos disponibles.

Se concluye continuar con las acciones para mantener y mejorar los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y productividad del personal

del SAMU, Fomentar la capacitación y el desarrollo profesional del personal, Promover un buen clima laboral, en general, el personal del SAMU está desempeñando sus tareas de manera eficiente, eficaz, efectiva y productiva

En la **Tabla N°6**, se puede observar la relación significativa entre la satisfacción del personal con la producción, en la prueba de Chi Cuadrado de Pearson se pudo visualizar que la satisfacción laboral y la productividad del personal se encuentran normalmente distribuidas, lo que se significa que el nivel de significancia se relaciona según el valor de p de 0.01.

Esto tiene relación con el estudio de Navarro M., donde se concluye que si existe determinantes de satisfacción laboral y este tiene influencia en la productividad de los empleados del órgano judicial, tales como: el equilibrio laboral que brinda la institución, las buenas relaciones en el trabajo e interpersonales, la antigüedad del empleado y las condiciones que se da en la organización.

También tiene relación con el estudio de López J. y Pomasoncco V., donde la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación moderada, según la Dirección de Salud de Huamanga en el año 2018.

Mientras tanto, una mayor satisfacción laboral creará un efecto positivo para todos, lo que conducirá a una mejor productividad organizacional.

Por otro lado no tiene relación con el estudio de Flores A. y Salazar A., donde concluyeron que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Al realizar el análisis de los resultados de la prueba indican que la satisfacción laboral del personal y la productividad del personal están significativamente relacionadas. Esto significa que, en general, los trabajadores que están más satisfechos con su trabajo también son más productivos, en conclusión, en base a los resultados de este análisis, se recomienda que las organizaciones se centren en mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores. Esto se puede lograr mediante una serie de medidas, como ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y capacitación, crear un buen clima laboral, recompensar el buen desempeño. Al mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, las organizaciones pueden aumentar su productividad y, por lo tanto, su competitividad.

## CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad del personal lo que significa que el nivel de significancia se relaciona, esto según el valor de p es de 0.01. Este resultado es del producto de un total de 60 trabajadores entrevistados, se pudo determinar que el (96,67%) posee un nivel de satisfacción buena, y los cuales afectan positivamente en la productividad del personal.
- El nivel de satisfacción laboral del personal, tenemos que el (96,7%) considera su satisfacción laboral es buena, mientras que el (3,30%) considera que tiene una satisfacción laboral regular que son la minoría.
- La productividad es de (96,67%) es buena, seguida (3,33%) considera una productividad regular.
- Las características del personal del sistema de atención Móvil de urgencia – SAMU, la mitad son de sexo masculino y la otra mitad sexo femenino, más de la mitad del estudio (68,3%) es adulto, el estado civil el (63,3%) es soltero y el (33,3%) es casado, casi todos tienen contrato CAS (93,3%), el (43,33%) es licenciado en enfermería; la experiencia Laboral tenemos menos de 5 años el (55%), de 5 a 10 años el (35%)

## RECOMENDACIONES

- A la dirección del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU - Tacna, deberá tomar diversas acciones para mejorar gradualmente la satisfacción laboral mejorando las condiciones físicas y de equipamiento, los beneficios laborales y remunerativos, y las relaciones sociales, con el objetivo de poder brindar a los empleados un lugar adecuado donde trabajar, con el cual generará mayor productividad.
- Al personal de SAMU, gestionar ante las autoridades competentes mejores condiciones físicas y de equipamiento, mejores beneficios laborales y remunerativos, a base de ello mejorar la satisfacción y por ende subir los índices de producción de la organización.
- Difundir los resultados de la presente investigación para impulsar, promover el interés y la sensibilización del tema tanto en la dirección regional de Salud, en el personal y para el público en general.
- Capacitación al personal de SAMU, incorporar simulacros realistas de situaciones de emergencia para que el personal se familiarice con escenarios prácticos y desarrolle habilidades bajo presión, diseñar

sesiones de capacitación que prioricen la aplicación práctica de procedimientos de emergencia, asegurando que los participantes adquieran habilidades prácticas y conozcan las últimas técnicas.

- Realizar un inventario exhaustivo de los recursos y materiales necesarios para el personal de SAMU, incluyendo equipos médicos, suministros de emergencia y dispositivos tecnológicos, en base a ello desarrollar un plan estratégico para la adquisición, renovación y mantenimiento de los equipos médicos, asegurando que estén actualizados y en buen estado de funcionamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sikula A. Administración de Recursos Humanos en empresas. Editorial Limusa; Trillas; 1992.
2. Cordova E. Universidad Católica De Santa María Escuela De Post Grado Maestría En Derecho Constitucional Análisis Del Artículo 10o Del D.S. No 003-97-Tr Ley De Productividad Y Competitividad Laboral (Tuo Del Decreto Legislativo No 728) En Relación Al Derecho Fundamental De Igualdad Y No Discriminación De Los Trabajadores Que Ingresan Mediante Concurso Público En El Perú, Periodo 2013 -2014. Tesis Presentado por la bachiller [Internet]. Edu.pe. [citado el 2 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/9370/E8.1165.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Planeamiento Organizacional. MEMORIA ANUAL 2017 [Internet]. Gob.pe. [cited 2023 Nov 3]. Available from: [https://www.redsaludtacna.gob.pe/archivos/MEMORIA\\_ANUAL\\_2017.pdf](https://www.redsaludtacna.gob.pe/archivos/MEMORIA_ANUAL_2017.pdf)
4. Locke E. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1343). Chicago, IL Rand McNally. - References - Scientific Research Publishing, 1976, [Internet]. Scirp.org. [cited 2023 Nov 3]. Available from: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/Reference\\_sPapers.aspx?ReferenceID=10633465](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/Reference_sPapers.aspx?ReferenceID=10633465). Instituto Nacional de Estadística y Geográfica. Productividad; 2015.
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática [citado el 28 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/investigacion-final-julio-gamero.pdf>
6. Vega M., Factores que Influyen en el Rendimiento Laboral del Personal de Salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga. In Institucional R, editor. Latacunga: Universidad Técnica de Ambato; 2021. p. 145.
7. Fontal J. Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C. – 2020. [Tesis de maestría, Universidad Católica

de Colombia]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Colombia. <https://repositorio.ucatolica.edu.co/handle/10983/2517>

8. Flores A. SA. La satisfacción laboral influye en la productividad: caso, Empresa Volcán S.A. In. Paz; 2019. p. 132. [cited 2023 Nov 3]. Available from: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23667/T-2656.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Quimi R. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2018. [cited 2023 Nov 3]. Available <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7964>
10. Suarez M. Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y Su impacto en El factor humano - administrative strategies for the improvement of labor productivity and its impact on the human factor. 2018 [cited 2023 Nov 3]; Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/866665615a72d321e68369808dd9c2e3b3819c4e>
11. Jaimes L, Luzardo M, Rojas MD. Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. CIT Inform Tecnol [Internet]. 2018 [cited 2023 Nov 3];29(5):175–86. Available from: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000500175&script=sci_abstract)
12. Navarro. M. " SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA. 2016 [cited 2023 Nov 3]; Available from: [https://www.academia.edu/30619737/\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_Y\\_SU\\_INFLUENCIA\\_EN\\_LA](https://www.academia.edu/30619737/_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_Y_SU_INFLUENCIA_EN_LA)
13. Pardo LL. y Rosales E.IE. La Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad de la empresa Telepizza Andina S.A.C. In. Lima: Repositorio Las Américas; 2022. p. 122.
14. Condor M y Walter R. Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales. In. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2020. p. 129.
15. Espinoza L. “Satisfacción Laboral y Productividad en la Empresa Telecomunicaciones Josol EIRL Pimentel; 2019.

16. Ali E. Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la Compañía Aruntani S.A.C. Unidad Minera Tucari, Moquegua 2018 Moquegua: Universidad Nacional San Agustín; 2018.
17. López J. y Pomasoncco V. Satisfacción Laboral y la Productividad en la Red de Salud de Huamanga; 2018.
18. Pizarro S. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores. [Online]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión; 2017. Available from: [HYPERLINK "https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y"](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y) .
19. Anampa J y Mamani K.. Nivel de Desempeño y su Influencia en la Satisfacción de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2016.
20. Ticona R. “Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud – Tacna”, Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015.
21. Clemente F., C. A; Molero, M. R y González, S.. Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas: Anales de la Psicología; 2000.
22. Robbins. Comportamiento Organizacional. Valores, Actitudes y Satisfacción con el puesto México: Pearson Education; 1999.
23. Hellriegel D. y Slocum J. 2009, 12 ed, Comportamiento Organizacional. [citado el 28 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/CO-Hellriegel.pdf>
24. Chiavenato I. Gestión del talento humano México: Mc Graw Hill; 2000.
25. Flores F. Análisis de la satisfacción del usuario Lima: Universidad Católica.; 2014.
26. Herzberg T. Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? New York: Harvard Business Review; 1968.
27. Dawis, R. y Lofquist, L., El proceso de socialización como un proceso de ajuste dinámico al trabajo; 1992.

28. Caballero J., La satisfacción personal y profesional de los/as directores/as de los Centros de Educación Infantil Andalucía: Universidad de Granada; 2000.
29. Certo E. Administración moderna Colombia: Pearson Education; 2001.
30. Duarte E. La satisfacción laboral y su relación con la calidad de vida laboral en el ámbito educativo. Universidad de La Laguna; 2016.
31. Hannoun. G. Satisfacción laboral. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas; 2011.
32. Koontz y Weihrich. Koontz y Weihrich (2004), existen 3 diferentes principios utilizados en la valoración del desempeño de la organización, los mismos que están relacionados con la productividad.; 2004.
33. Gallego EG, Trujillo MS, Gallego FL. Edu.co. [cited 2023 Nov 3]. Available from:  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16062/ErikaMaria\\_GarciaGallego\\_Mariana\\_SierraTrujillo\\_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16062/ErikaMaria_GarciaGallego_Mariana_SierraTrujillo_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
34. Gobierno Nacional del Perú. SAMU. In.; 2023.
35. Hernández S. Metodología de la Investigación México: Editores S.A; 2014.

## **ANEXOS**

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia

ANEXO N° 02: Instrumentos

ANEXO N° 03: Validación de instrumentos por juicio de expertos

ANEXO N° 04: Confiabilidad de instrumentos

ANEXO N° 05: Permisos respectivos o solicitud de permiso institucional

ANEXO N° 06: Consentimiento Informado

ANEXO N° 07: Resolución de Ejecución

ANEXO N° 08: Resolución de Jurado

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia  
 “SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCION MOVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022”

Título: “SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCION MOVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022”							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Satisfacción Laboral				
¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022	<b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre de la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, Tacna 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Condiciones Físicas y Equipamiento	Bueno	1 al 5	Nominal	56-75 pts.
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Regular	6-10		33-55 pts
			Relaciones Sociales	Malo	11-20		0-32 pts
			Desempeño de Tareas		21-26		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Productividad del Personal				
a. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022?	a. Identificar las características sociodemográficas del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022	a. Establecer las características sociodemográficas del personal del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, Tacna 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Eficiencia	Bueno	Pregunta 1 al 5 6-16 Pregunta	Nominal	49-68 puntos
				Regular			26-48 puntos
Malo	0-25 puntos						

b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022?	b. Identificar el nivel de la satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022	b. La satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU presentan buenos niveles.	Eficacia				
c. ¿Cuál es el nivel de productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022?	c. Identificar el nivel productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU – Tacna 2022	c. La productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU presentan buenos niveles	Efectividad		17-23 Pregunta		
d. ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y productividad del Personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022?	d. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU – Tacna 2022	d. Existe relación entre de la satisfacción laboral y la productividad del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU, Tacna 2022					
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>		<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Primario o puro Nivel: Correlacional Método: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal		Población: 60 Muestra:60		Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario		R Pearson	

## ANEXO N° 02: Instrumentos

### SATISFACCIÓN LABORAL

#### 1. DATOS GENERALES

Estimado participante se está realizando el estudio de investigación SATISFACCION LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCION MOVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022; en el cual usted mismo realiza su AUTOEVALUACION, analizando en qué grado cree usted que tiene desarrollada las competencias señaladas en este instrumento. Le agradezco de antemano por su colaboración; los resultados que se obtengan serán exclusivamente para el estudio y obtención del grado de magister.

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: a. Masculino b. Femenino

ESTADO CIVIL: a. Soltero b. Casado c. Divorciado d. Viudo

CONDICION DE CONTRATO: a. CAS b. SNP d. Nombrado

PROFESION: a) Medico b) Enfermero c) Técnico de Enfermería

d) Técnico de Transporte e) Administrativo

AÑOS DE EXPERIENCIA: \_\_\_\_\_

INDICADORES	PUNTUACION				
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
CONDICIONES FISICAS, EQUIPAMIENTO					
1. La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores					
2. El ambiente donde trabajo es confortable					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es muy bueno					
4. El equipamiento móvil (ambulancia) facilita la realización de mis labores					
5. El equipamiento informático es de última generación y se encuentra actualizado					

INDICADORES	PUNTUACION
-------------	------------

BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
6. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
7. Me siento mal con mi remuneración mensual					
8. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10. Se sentiría conforme con un aumento de su salario					

INDICADORES	PUNTUACION				
RELACIONES SOCIALES	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
11. El clima laboral con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
12. Me agrada trabajar con mis compañeros					
13. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
14. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
15. Ayudo a mi compañero de trabajo a cumplir sus metas para cumplir con los objetivos de la institución					
16. Mis jefes son comprensivos					
17. Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad de mi trabajo					
18. La relación que tengo con mis superiores son cordiales.					
19. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
20. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					

INDICADORES	PUNTUACION				
DESEMPEÑO DE TAREAS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
21. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
22. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
23. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
24. Mi trabajo me aburre					
25. Me gusta el trabajo que realizo					
26. Me siento complacido con la actividad que realizo					

## EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

PRODUCTIVAD	PUNTUACION				
EFICIENCIA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. Realizo mis labores según el MOF del SAMU					
2. Hay el suficiente equipamiento para atender las llamadas de atención de una emergencia					
3. Hay el suficiente personal de salud para atender las emergencias					
4. Tengo todo ordenado y listo todo para cuando exista un llamado de atención de una emergencia					
5. Cumplo con acudir rápido al llamado de atención de una emergencia					
EFICACIA					
6. Trato de no cometer errores durante la atención de una emergencia					
7. Hago uso racional de los recursos del SAMU					
8. No requiero de supervisión para realizar mi trabajo					
9. Me muestro profesional en mi trabajo					
10. Soy respetuoso (a) y amable en el trato con los demás					
11. Planifico mis actividades diarias en el trabajo para la atención de una emergencia.					
12. Hago uso de indicadores para saber si cumplo con mis metas					
13. Me preocupo por alcanzar mis objetivos de trabajo					
14. Se atiende a todos los llamados de emergencia					
15. Brindo una adecuada orientación a las personas que me preguntan sobre el SAMU					
16. Evito estar involucrada en conflictos en el trabajo.					
EFECTIVIDAD					
17. Trato de proponer nuevas ideas para mejorar los procesos en la atención del llamado de emergencias.					
18. Siento que mi trabajo en SAMU ayuda y beneficia a la población					
19. Trato de anticiparme a las dificultades que se puedan presentar en mi trabajo					
20. Considero que tengo capacidad para resolver problemas que se podrían presentar en la atención de emergencias					
21. Tengo tolerancia para integrarse a equipos de trabajo					
22. Me identifico fácilmente con los objetivos del SAMU					
23. Colaboro a que los datos estadísticos de las atenciones del SAMU se encuentren actualizados					

## ANEXO N° 03: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Castillo Loza Guadalupe EDAD: 62 a
- 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: Hospital Hipólito Unzué de Tacna
- 1.3. TITULO PROFESIONAL: Enfermera - Especialista en Epidemiología
- 1.4. GRADO ACADEMICO: Magister (E) MENCIÓN EN: Docencia Universitaria y gestión Educativa.
- 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION:

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.				75%	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.				80%	
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				80%	
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				80%	
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas.				80%	
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					85%
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				80%	
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					85%
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					85%
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					85%
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					90%

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a)Deficiente..... b)Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e)Muy Buena.....
2. PROMEDIO DE VALORACION: .....
3. FECHA Y LUGAR: 26/11/22
4. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

GOBIERNO REGIONAL TACNA  
HOSPITAL HIPÓLITO UNZUÉ DE TACNA

*Castillo*  
LIC. GUADALUPE CASTILLO LOZA  
ENFERMERA ASISTENCIAL

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 00936475

## VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Chacolla Sotelo Yolanda EDAD 55  
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: Hospital Hipólito Unzué / UNMSU  
 1.3. TITULO PROFESIONAL: Licenciada enfermería  
 1.4. GRADO ACADEMICO: Magister MENCION EN: Docencia Universitaria  
 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: Variable Ind. Satisfacción laboral.

### ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.				X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.			X		
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				X	
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				X	
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas				X	
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.			X		
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				X	
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.			X		
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)				X	
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				X	
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				X	

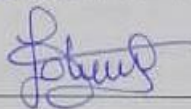
1. OPINION DE APLICABILIDAD: a)Deficiente..... b)Baja ..... c)Regular..... d)Buena: 82% e)Muy Buena.....

2. PROMEDIO DE VALORACION: .....

3. FECHA Y LUGAR: J. 29/11/29

4. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)..... el ítem n.º 4 debe eliminar "muy" para solo expresar bueno

Nota: la dimension condiciones físicas, equipamiento complementari con mas ítems:



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 00483152

## VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Chacolla Sanja Yolanda EDAD 55  
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: Hospital Hipolito Unzué / UNBSU  
 1.3. TITULO PROFESIONAL: licenciada en enfermería  
 1.4. GRADO ACADEMICO: Magister MENCION EN: Docencia Universitaria  
 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: II Indicador

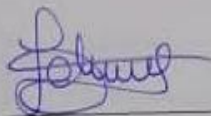
### ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.				X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.				X	
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				X	
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				X	
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas.			X		
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.				X	
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				X	
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.			X		
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación).				X	
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.			X		
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				X	

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena 2/ e) Muy Buena.....  
 2. PROMEDIO DE VALORACION: .....

3. FECHA Y LUGAR: F - 29/11/22

4. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique): Item 3 difusa hacia el objeto -



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 00483158

## VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Chambilla de Martínez Lourdes EDAD: 60
- 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: Hospital Hipólito Unanue de Tacna
- 1.3. TITULO PROFESIONAL: Lic en enfermería
- 1.4. GRADO ACADEMICO: Doctora Ciencias de la Salud MENCION EN: Salud Pública
- 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION:

### ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.					✓
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.				✓	
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				✓	
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					✓
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas					✓
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					✓
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					✓
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					✓
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					✓
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					✓
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				✓	

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena X...
2. PROMEDIO DE VALORACION: .....
3. FECHA Y LUGAR: 28 noviembre 2022
4. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

GOBIERNO REGIONAL TACNA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA  
HOSPITAL HIPOLITO UNANUE DE TACNA

Lourdes Chambilla de Martínez  
DRA. LOURDES CHAMBILLA DE MARTINEZ  
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 00408090

## VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

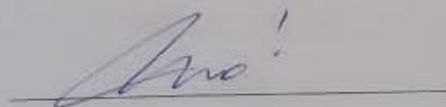
### DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mane Luisa Astete Vergara EDAD: 66
- 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: Hospital Hipolito Unzué Tarma
- 1.3. TITULO PROFESIONAL: lic. en Enfermería
- 1.4. GRADO ACADEMICO: ..... MENCION EN: .....
- 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: .....

### ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible				✓	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.			✓		
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.			✓		
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				✓	
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas				✓	
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.			✓		
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				✓	
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.			✓		
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)				✓	
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				✓	
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				✓	

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a)Deficiente..... b)Baja..... c)Regular..... d)Buena ✓ e)Muy Buena.....
2. PROMEDIO DE VALORACION: 4.6
3. FECHA Y LUGAR: Tarma 30-11-2022
4. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 00479759

## ANEXO 04:

### VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

El instrumentó fue validado por el autor a través del juicio y criterios de expertos que fueron: 5 Enfermeras expertas en el área de investigación.

La evaluación se realizó con una ficha con 11 indicadores. Para la medición, se tomó en cuenta el índice de homogeneidad o concordancia entre los expertos. Este es su coeficiente:

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

La valoración de la validez se presenta en la siguiente escala de valoración:

<b>-1 a 0</b>	<b>No es válido</b>
<b>0,01 - 0,49</b>	<b>Baja validez</b>
<b>0,50 - 0,69</b>	<b>Moderada validez</b>
<b>0,70 - 0,89</b>	<b>Alta validez</b>
<b>0,90 - 1,00</b>	<b>Muy alta validez</b>

A continuación, presenta los puntajes de la hoja de preguntas para la validación:

## PROCEDIMIENTO

1. Se construye una tabla donde se coloca los puntajes por ítems y sus respectivos promedios: (Según OIDH)

Ítems	EXPERTOS					Promedio
	I	II	III	IV	V	
Claridad	4.8	4.8	4.7	4.8	4.5	4.68
Objetividad	4.5	5.0	4.7	4.8	4.6	4.69
Pertinente	5.0	4.5	4.7	5.0	4.5	4.73
Organización	5.0	4.9	4.7	5.0	4.6	4.83
Suficiencia	5.0	4.6	4.8	5.0	4.9	4.84
Intencionalidad	4.5	4.6	4.5	4.8	4.9	4.63
Consistencia	5.0	4.6	4.5	4.8	4.7	4.70
Coherencia	5.0	4.5	4.5	4.8	4.7	4.69
Metodología	5.0	4.7	4.5	4.8	4.9	4.75
Calidad	5.0	4.8	4.5	4.8	5.0	4.81
Lenguaje	5.0	4.7	4.5	4.8	5.0	4.78
<b>VARP (Varianza de la Población)</b>	<b>4.873</b>	<b>4.734</b>	<b>4.667</b>	<b>4.543</b>	<b>4.750</b>	<b>4.7134</b>
				<b>Σ Si² :</b>		

2. Con las medidas resumen (promedio) de cada uno de los ítems se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$\mathbf{DPP} = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_9)^2}$$

En este estudio: DPP = **0,89 Alta Validez**

3. Determinar la distancia máxima (D máx.) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero(0), con la ecuación.
4. La D máx. se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de :

Hallado con la fórmula:

$$\mathbf{Dmax} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_9 - 1)^2}$$

$$\mathbf{Dmax} = 11.35 \quad \mathbf{Dmin} = 0,00$$

Donde X = Valor máximo de la escala para cada ítem (5)

Y = Valor mínimo de la escala para cada ítem (1)

5. Con este último valor hallado se construye una nueva escala valorativa a partir de cero, hasta llegar a D máx. dividiéndose en intervalos iguales entre si. Llamándose con las letras A, B, C, D, E.

Siendo:

A y B : Excelente y Muy Bueno

C : Bueno

D : Regular

E : Ineficiente

**A.**

0,00 0,93

**B.**

0,93 4,75

**C.**

4,75 6,65

**D.**

6,65 8,89

**E.**

8,78 11,35

6. El punto DPP debe caer en las zonas A y B en caso contrario, la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **0.89** cayendo en la zona “**B**” lo cual significa una **Excelente y Muy Bueno** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.



## Confiabilidad del instrumento:

### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1]

C:\Users\RYCKY\_\_MI\Desktop\tesisanna.sav

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100.0

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

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	20

#### Estadísticos de Resumen de los Elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Max/Min	Varianza
Media de los Elementos	2,556	1,767	3,677	1,676	2,543	,121
Varianza de los Elementos	1,877	,453	1,877	1,878	5,562	,112
Correlaciones Inter Elementos	,401	-,232	1,000	1,988	-5,565	,009

Confiabilidad por pregunta del instrumento:

Pregunta	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
1	0,899	20
2	0,787	20
3	0,653	20
4	0,895	20
5	0,777	20
6	0,873	20
7	0,868	20
8	0,769	20
9	0,881	20
10	0,909	20
11	0,548	20
12	0,766	20
13	0,877	20
14	0,801	20
15	0,989	20
16	0,648	20
17	0,666	20
18	0,897	20
19	0,781	20
20	0,807	20

**ANEXO N° 06:**  
**CONFIABILIDAD INSTRUMENTO 02**

**Prueba piloto:** Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron aplicados en una muestra la Municipalidad Gregorio Albarracín Lanchipa.

**Confiabilidad del instrumento:**

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1]  
C:\Users\RYCKY\_MI\Desktop\tesisanna.sav

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100.0

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

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.855	20

**Estadísticos de Resumen de los Elementos**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Max/Min	Varianza
Media de los Elementos	3,162	1,545	2,989	1,098	2,654	,132
Varianza de los Elementos	1,665	,433	1,766	1,870	5,431	,098
Correlaciones Inter Elementos	,498	-,545	1,000	1,767	-5,323	,008

Confiabilidad por pregunta del instrumento:

Pregunta	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
1	0,878	20
2	0,875	20
3	0,667	20
4	0,877	20
5	0,676	20
6	0,788	20
7	0,798	20
8	0,743	20
9	0,832	20
10	0,655	20
11	0,677	20
12	0,703	20
13	0,744	20
14	0,734	20
15	0,788	20
16	0,827	20
17	0,661	20
18	0,754	20
19	0,801	20
20	0,805	20
21	0,777	20
22	0,767	20
23	0,881	20

## ANEXO N° 07: Resolución de Ejecución



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,  
Farmacia y Bioquímica

### RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 11622-2022-FACS/UNJBG Tacna, 04 de noviembre del 2022

#### VISTO:

El Informe N°188-2022-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, de fecha 27.10.2022, recibido el 03.11.2022, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad de Enfermería, solicita designación de Asesor para el proyecto de tesis y, autorización para ejecución presentado por las Est. Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Est. Lic. Ana María Vizcarra Urus;

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución de Consejo Universitario N° 14127-2017-UN/JBG, se aprueba el Reglamento de Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, en el Capítulo III, Art. 07° la Tesis se desarrollará de manera individual o grupal (02 personas);

Que, las Est. Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Est. Lic. Ana María Vizcarra Urus, de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Informe N°188-2022-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería, solicita se designe Asesor del Proyecto de Tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022**, presentada por las Est. Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Est. Lic. Ana María Vizcarra Urus, alumnas de la Segunda Especialidad: Administración y Gerencia de los Servicios de salud, de la Facultad Ciencias de la Salud, teniendo como Asesora a la Dra. María del Carmen Silva Cornejo;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesora la Dra. María del Carmen Silva Cornejo, se procede a autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria No 30220, Art. 169 inc. b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

#### SE RESUELVE:

**ART. 1°:** Oficializar la Designación de la Dra. María del Carmen Silva Cornejo, como Asesora del Proyecto de Tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022**, presentada por las Est. Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Est. Lic. Ana María Vizcarra Urus, alumnas de la Segunda Especialidad: Administración y Gerencia de los Servicios de salud de la Facultad Ciencias de la Salud

**ART. 2°:** Autorizar la Ejecución del Proyecto de Tesis presentado por las Est. Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Est. Lic. Ana María Vizcarra Urus, alumnas de la Segunda Especialidad-Enfermería, de la Facultad Ciencias de la Salud

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Dra. Eletha Cachicatari Vargas de Olgado  
DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

  
DRA. CARLA PATRICIA MILAGROS MORI FUENTES  
SECRETARIA ACADEMICA ADMINISTRATIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD-FACS

Distr.: 2da ESEN, arch.

CMF/mpm

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria-Central Telefónica 583000 Anexo2226 Casilla postal 316

## ANEXO N° 08: Resolución de Jurado

### RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 12550-2023-FACS/UNJBG Tacna, 05 de diciembre del 2023

#### VISTO:

El Informe N°193-2023-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, de fecha 01.12.2023, recibido el 01.12.2023, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería solicitando designación de Jurado Dictaminador para el Informe Final de Tesis presentando por las Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Lic. Ana María Vizcarra Urus;

#### CONSIDERANDO:

Que, mediante la R.F N°11622-2023-FACS/UNJBG, se designa como asesor a la Dra. María del Carmen Silva Comejo, para el proyecto de tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MOVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022**, de la Segunda Especialidad Profesional de Enfermería: Administración y Gerencia de los Servicios de Salud, de la Facultad Ciencias de la Salud, contando con la conformidad de su Asesor;

Que, mediante la R.C.U N°19967-2023-UNJBG, se aprueba el Reglamento General para los programas de Segundas Especialidades de la UNJBG, indica el articulado 4, inciso b. *"El asesor de la tesis o trabajo académico profesional a sustentarse, puede formar parte del jurado"*

Que, mediante el Informe N°193-2023-SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERIA-FACS, remitido por la Coordinadora de la Segunda Especialidad de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud, la designación de Jurado Dictaminador para el Informe Final presentado por las Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Lic. Ana María Vizcarra Urus, contando con opinión favorable de su asesora;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria No 30220, Art. 169 inc. b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

#### SE RESUELVE:

**ART.1°:** Designar al Jurado Dictaminador, para el Informe Final Titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MOVIL DE URGENCIA – SAMU – TACNA 2022**, presentada por las Lic. Anna Patricia Vizcarra Oros y Lic. Ana María Vizcarra Urus, alumnas de la Segunda Especialidad: Administración y Gerencia de los Servicios de Salud de la Facultad Ciencias de la Salud, con la asesoría de la Dra. María del Carmen Silva Comejo, y estará conformada por:

Dra. Ingrid María Manrique Tejada	Presidente
Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar	Miembro
Dra. María del Carmen Silva Comejo	Miembro

**ART. 2°:** El Jurado Dictaminador nombrado, deberá entregar el Dictamen y/u Observaciones del Informe Final de Tesis en un plazo no mayor de 05 días hábiles.