



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de  
tres establecimientos de salud nivel I–3 Micro Red Trujillo,  
2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Paredes López, Tatiana Magali (ORCID: 0000-0002-3199-3573)

**ASESORA:**

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios

Por la fortaleza incondicional  
que me brinda cada día de mi  
vida.

A mis seres queridos

Que son el motor de mi vida,  
y el apoyo constante, para el  
logro del presente estudio.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mis profesores por la dedicación y las facilidades que me han dado para el desarrollo y ejecución del presente trabajo de investigación.

A todo el personal de salud que ha colaborado a pesar de la dificultad que estamos pasando, con sus valiosos aportes, sugerencias en la aplicación del instrumento.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2020	25
Tabla 2: Nivel de productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2020	26
Tabla 3: Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk para analizar la normalidad de los datos	27
Tabla 4: Comparación de promedios mediante R de Pearson entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.	28
Tabla 5: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre las condiciones materiales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.	29
Tabla 6: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre los incentivos económicos y laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.	30
Tabla 7: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre en las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.	31
Tabla 8: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.	32

Tabla 9: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. 33

Tabla 10: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. 34

Tabla 11: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. 35

## Resumen

El presente trabajo de investigación se ha centrado en identificar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Fue de tipo aplicada y el diseño de investigación empleado fue el descriptivo – correlacional. La población muestral estuvo conformada por 33 trabajadores de los tres establecimientos de salud San Martín, Los Jardines y Sagrado corazón nivel I-3 Trujillo. Se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó dos cuestionarios para medir las variables satisfacción laboral y productividad ambos medidos en escala Likert y se obtuvo como resultado que con respecto a la satisfacción manera alcanzaron un nivel medio el 75.76%, un alto nivel el 21.21% y un bajo nivel el 3.03% y con respecto a la productividad el 75.76% muestra un alto nivel y el 24.24% un nivel medio. Por lo cual se concluye que entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2019 existe una relación positiva débil con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,13.

**Palabras claves:** Satisfacción, Satisfacción laboral, productividad.

## **Abstract**

This research work has focused on identifying whether there is a relationship between job satisfaction and the productivity of workers in three health facilities level I-3 Micro Red Trujillo 2020. It was applied and the research design used was descriptive - correlational. The furniture population was made up of 33 workers from the three health establishments San Martin, Los Jardines and Sagrado corazón level I-3 Trujillo. The survey technique was used and two questionnaires were applied to measure the variables job satisfaction and productivity, both measured on the Likert scale, and it was obtained as a result that with respect to the way satisfaction reached a mean level of 75.76%, a high level of 21.21 % and a low level 3.03% and regarding productivity

75.76% show a high level and 24.24% a medium level. Therefore, it is concluded that between job satisfaction and the productivity of workers in three health facilities level I-3 Micro Red Trujillo 2019 there is a weak positive relationship with a Pearson correlation coefficient of 0.13.

**Keywords:** Satisfaction, Job satisfaction, productivity

## I. INTRODUCCIÓN

La Satisfacción laboral, la tolerancia y la comunicación que brinda una empresa a sus trabajadores determinarán la calidad del trabajo que desempeñan y su productividad, logrando alcanzar y cumplir las metas establecidas. Flores (1992) sostiene que la satisfacción del personal es como se siente trabajando en un lugar, Aquí influyen diversos factores que son el sueldo, las inspecciones, las condiciones laborales que brinda la empresa al trabajador, los beneficios, compañeros que comparten las labores y asignaciones encomendadas, etc. Actualmente la satisfacción en el trabajo se transforma en una información fundamental para la administración del capital humano y esto se da en todos los ámbitos laborales.

En el ámbito de la salud, la satisfacción laboral está relacionada con el nivel de resultados obtenidos en el desarrollo del proceso. El mayor grado de satisfacción se observa en los profesionales médicos, por la motivación; importancia y el rendimiento de las asignaciones encomendadas. A pesar de ello existe cierto grado de insatisfacción en el ambiente laboral intragrupo por el insuficiente reconocimiento al trabajo que desempeñan, ocasionando resistencia al cambio. (Carrillo, C., Martínez, E., Gómez, C., Meseguer, P; 2015)

En países europeos la satisfacción del personal es del 80% muy satisfecho. A diferencia de Estados Unidos que muestra una reducción de la satisfacción en el trabajo con solo la mitad satisfechos en 2005 frente al 58,6 % de 1995. (Martina, G. R., Elena, L. L. M., & de los Ángeles, M. C. M; 2007).

Por otro lado, en países de Sudamérica, Chile presenta el nivel más alto de satisfacción. Perú tiene grandes desafíos respecto a la situación de salud, y los requerimientos de la población. A través del tiempo el servicio y calidad de la salud no han demostrado un desarrollo uniforme, un sistema de salud organizado que garantice eficacia y eficiencia ante el requerimiento de la población. Para revertir esta situación se ha llevado a cabo muchos esfuerzos

para mejorar parte de los desafíos, entre ellos el de calidad de atención el cual no siempre han logrado alcanzar los objetivos propuestos y al hacerlo no han sido sostenibles a través del tiempo. (Bobbio, L., & Ramos, W. 2010).

En la Micro Red Trujillo Metropolitano, los establecimientos de Salud San Martín de Porras, Jardines y Sagrado Corazón, con horario de atención 12 horas, población asignada y recurso humano insuficiente para la atención de 12 horas de atención, se percibe en los trabajadores de salud de los establecimientos en mención, desanimo, desaliento por el trabajo realizado, pues expresan que la remuneración y el trato no es acorde con la actividad realizada. Existe la idea, que el personal de salud muestra desinterés y desanimo al realizar sus funciones, escuchándoseles frecuentemente quejas por parte de los mismos en relación a los aspectos laborales, ya sea con la remuneración, el ambiente físico, la capacidad de liderazgo en las jefaturas asignadas a nivel superior, y las acciones a desarrollar por el personal, que no les competen o el exceso de trabajo, entre otros.

Es por ello que, ante esta situación, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2020?

El realizar esta investigación, fue necesario identificar factores que pueden desencadenar insatisfacción laboral y deficiente productividad, para que así los superiores puedan observar el panorama de sus empresas, implantar vínculos de comunicación más efectivos, premiar el esfuerzo realizado, disponer de medios que ayuden al personal a hacer su obligación según le corresponda. Mediante este trabajo, se pretende que los puestos de salud consideren factores que permitan una satisfacción del personal adecuada. Es por ello que existe justificación teórica, debido a que pueda cooperar a la realización de más investigaciones en cuanto a la producción y satisfacción del personal. La justificación en cuanto al aspecto práctico, pretende demostrar la importancia de conocer como los centros de Salud realizan

actividades con la finalidad de motivar y saldar las necesidades de su personal y como se relacionan con la productividad, permitiendo así concientizar a los gerentes y jefes inmediatos de la institución, de lo esencial que es la satisfacción laboral y la productividad, del mismo modo ayudara en la supervisión de actividades para abordar esta problemática en todo tipo de instituciones de salud. Asimismo, la obtención de una base sólida y fiable de datos sobre la satisfacción del personal en el trabajo y el nivel de producción, los cuales estarán a disposición de las autoridades del centro de salud y a su vez servirán como evidencia para plantear posibles estrategias de mejora, contribuyendo con la satisfacción de los trabajadores. Por último, en el aspecto metodológico, debido a que contiene búsquedas de trabajos realizados anteriormente, tiene establecido su tipo y diseño, así como su técnica e instrumento de recolección, finalmente este trabajo quedara para ser utilizado como antecedente de otras futuras investigaciones.

Con respecto a los objetivos, nuestro objetivo general fue determinar si existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Por otro lado, nuestros objetivos específicos fueron: identificar en qué nivel de satisfacción laboral se encuentran los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Establecer en qué nivel de productividad se encuentran los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre los incentivos económicos y laborales la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de

salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020. Identificar la relación entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020.

Con respecto a las hipótesis, nuestra hipótesis general fue: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Y nuestras hipótesis específicas fueron: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Existe una relación significativa entre los incentivos económicos y laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Existe una relación significativa entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Existe una relación significativa entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Existe una relación significativa entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020. Existe una relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a las investigaciones realizadas anteriormente, a nivel nacional tenemos el trabajo de López y Pomasoncco realizado en el año 2018 en Huamanga, cuyo objetivo estimar la satisfacción, así como identificar el rendimiento del personal y la satisfacción que este genera en la producción de la empresa, tuvo diseño descriptivo no experimental y enfoque cuantitativo. Se aplicó un cuestionario a 118 colaboradores de salud, y se obtuvieron como resultados una relación moderada entre las dos variables ya que sus coeficientes R de Pearson fueron en satisfacción laboral 0.753 y en productividad 0.743. En base a esto, se dice que, si existe una mejor satisfacción laboral, habrá una mayor producción en la empresa.

También está el trabajo realizado por Hilario en el año 2018 en la región Tacna, que tuvo como objetivo principal identificar si es que hay relación entre la satisfacción en el trabajo y su nivel de producción en el CAP de esta región. Se aplicó un cuestionario, el mismo que se evaluó mediante alpha de cronbach alcanzado un puntaje de 0.924 y de 0.829 para ambas variables, a 10 colaboradores luego se procedió a analizar los resultados concluyendo que entre las variables hay una relación positiva fuerte.

Por último, el trabajo realizado por Yeren en el año 2017 en Lima, cuyo objetivo fue hallar qué relación hay entre la satisfacción de los trabajadores y su producción en Klauss S.A. Para eso se aplicó un cuestionario a con 40 trabajadores, llegándose a la conclusión que el 46.5% está en nivel medio de satisfacción laboral, un alto nivel del 22.5% y un bajo nivel del 30%. Por otro lado, en la productividad, se muestra un alto nivel por parte del 20% de los trabajadores, un bajo nivel del 25% y un nivel intermedio del 55%. Por ende, se concluye una relación positiva moderada entre las dos variables.

Con relación a los trabajos realizados internacionalmente, es significativo el trabajo realizado por García, Martínez, García, Rivera, Gutiérrez en el año 2016 en México, cuyo objetivo fue establecer en qué nivel se encuentran de

satisfacción el personal en dos organismos de salud pública en el estado de Hidalgo. Fue una investigación descriptiva correlacional y se utilizó un instrumento en 208 trabajadores de dos hospitales. Obtuvieron como resultados que el personal que labora en el organismo está “algo satisfechos” respecto a la satisfacción en el trabajo. Al evaluar la relación entre la satisfacción en el trabajo con todos sus factores extrínsecos e intrínsecos, se evidencio una relación positiva.

También tenemos el trabajo realizado por Gorozabel en el 2018 en Guayaquil, el cual busco establecer los factores que conllevan a la satisfacción del personal de los colaboradores de un Hospital. Fue una investigación descriptiva correlacional, se aplicó un instrumento a 65 colaboradores y se obtuvo que el 43% del total de encuestados se siente satisfecho con su trabajo, luego al analizar los resultados sobre los factores se evidencio una satisfacción extrínseca de 36.7% e intrínseca de 41.7%, de los cuales se observó que los factores remuneración, relaciones de trabajo, así como las políticas generan insatisfacción.

Así mismo, se valora el trabajo realizado por Carrillo y Martínez, Gómez Meseguer de Pedro en el año 2015 realizado en Murcia España, cuyo objetivo principal fue describir el fenómeno de satisfacción en el trabajo en el hospital universitario, la investigación fue descriptiva cuantitativa, en donde se aplicó un cuestionario a 546 profesionales de la salud, se obtuvo un nivel intermedio por parte del personal con relación a su satisfacción en el trabajo ( $M = 71.37$ ;  $DT = 14.03$ ). Así mismo los resultados llevan a concluir que los médicos residentes y las personas de gestión son los más satisfechos mientras que trabajan en su especialidad, enfermeros y auxiliares son los menos satisfechos.

Con respecto a la Satisfacción Laboral, según Salessi (2014) lo considera como la conducta que se evidencia por parte de un trabajador, agrega García (2010) que estas actitudes reflejan aspectos psicológicos como sus estados e ánimos, sus relaciones con los demás, así como sus sentimientos y

emociones. Las personas responderán adecuadamente a las exigencias de este si se encuentran satisfechas con su trabajo; pero si se no está satisfecho puedo que no realice un trabajo optimo y adecuado para la empresa. A esto, Hannoun (2011) dice que dichas actitudes están basadas en la educación que la persona trae de casa donde evidencia sus valores y sus creencias, así mismo Landy y Conte (2005) sostienen que estas actitudes resultan de como sea la experiencia del trabajador y sea valorado su esfuerzo. La satisfacción en el trabajo es una constante evaluación de como el trabajador se siente en la empresa, tomando en cuenta indicadores laborales que pueden ayudarle a sentiré bien o insatisfecho. (Borgues, Alves & Regina; 2011) Ahora bien, Lacayo (2017), considera que la satisfacción laboral puede estar subordinada a muchos factores, tanto interpersonales como personales, como su personalidad, su remuneración, su educación, sus condiciones laborales y otros. Es por ello considerada como una definición con múltiples dimensiones y factores. (Davis & Newstrom; 1999).

Según, Paris (2011) los trabajadores más satisfechos son los que muestran un alto nivel de productividad, se sienten contentos con el puesto en donde les toca trabajar, mostrando discreción y libertad en las decisiones a ejecutar; y estos conllevan cada día a una superación profesional.

Así mismo, Chiang (2007) dice la calidad y la producción de la empresa depende del grado de satisfacción que tenga el trabajador. Castro, A., Contreras P., & Montoya R. (2009), establecen que las experiencias adquiridas por los trabajadores de una empresa son indispensables, debido a que de eso depende un componente conductual hacia el trabajo realizado.

Por otro lado, Castillo y Limón (2006) sostienen que el involucrar trabajadores en los acuerdos de una empresa es muy importante, los estimula como parte del proceso, esto motiva y conlleva a realizar su mejor esfuerzo para cumplir con los objetivos. Asimismo, la participación de los superiores inmediatos es de vital importancia, debido a que son los encargados de escuchar las sugerencias de mejora y las opiniones del personal, con la finalidad de que el

ambiente en la empresa sea el más adecuado posible. Ante ello Castillo y Limón (2006) establecen que es indispensable la motivación que le da la empresa, ya que de ello depende que el trabajador sienta que la empresa lo está valorando cada día más y así sus necesidades sean satisfechas. Siendo muy importante el complemento entre las necesidades que tienen los colaboradores y su motivación. El estar satisfecho en el trabajo se vincula positivamente con lo obtenido por la empresa, pues sostiene que, a mayor satisfacción laboral, mayor productividad. (Davis y Newstrom, 1999),

Por otra parte, existen componentes que intervienen para que un trabajador se sienta satisfecho en su lugar de labores, los mismos que tienen la función de identificar el cómo se siente el trabajador durante el desarrollo de su labor en la empresa. (Borges, Alves y Regina, 2011). Según, Herzberg (1959) citado por Alba, Salcedo, Zarate e Higuera (2008) los factores intrínsecos son los que están en relación directamente con la satisfacción en el trabajo, tales como: la responsabilidad, los incentivos laborales, las mejoras salariales. Por otro lado, los extrínsecos, son los que no están en relación directa con el trabajador, este no los puede modificar fácilmente, como son las normas de la empresa, las supervisiones y la seguridad laboral. Para este estudio, se tomó en cuenta estos factores señalados por Herzberg, que también fueron tomados por Palma (1999) quien los describió como parámetros de medida de la satisfacción laboral, para las cuales detalló siete factores: Condiciones laborales: Este factor establece como se siente el trabajador de acuerdo a la infraestructura que le brinda la empresa para desempeñar su trabajo. Incentivos económicos: En esta dimensión se mide la actitud y el nivel de agrado que tiene el empleado con las remuneraciones y otras recompensas laborales que se percibe por el trabajo realizado. Políticas Administrativas: Esta dimensión explica la actitud que tienen los empleados sobre los lineamientos, políticas y normas de la organización, el cual puede situarse a diferentes niveles y considerar un carácter de mayor o menor importancia. Relaciones Sociales: Esta dimensión hace referencia a la conducta que tienen los empleados con sus semejantes que ocurren en una organización como resultado del actuar diario. Asimismo, es la apreciación que los empleados

tienen sobre las oportunidades que ofrece la institución. Desarrollo Personal: Esta dimensión evalúa el grado de goce, que los empleados tienen sobre las oportunidades que ofrece la institución, las cuales permiten y favorecen el desarrollo de sus habilidades, capacidades y potencial personal. Desempeño de tareas: Esta dimensión valora la actitud que tiene un trabajador sobre su propio desempeño y efectividad de las actividades que realiza. Esta valoración es un balance de esperado y lo realizado. Señala también que su convivencia con los superiores es alusiva al nivel de agrado y actitud que tienen los trabajadores sobre las funciones y las actividades relacionadas a la supervisión por parte de los superiores, que implica el apoyo e información en los diferentes actividades y procesos a seguir para la mejora de la institución.

Existen teorías que están vinculadas con la satisfacción del personal, tenemos a la teoría de los dos factores de Herzberg, propuesta en el año 1959, según esta teoría los factores externos pueden generar insatisfacción laboral mientras que los factores internos pueden contrarrestar esta insatisfacción laboral.

También tenemos a la teoría del ajuste en el trabajo, basada en la relación entre el trabajador y su ambiente de trabajo, se apoya en la reciprocidad o correspondencia entre ambos. Así mismo sostiene que es de vital importancia el ambiente laboral en que el trabajador se desempeña, los reconocimientos y valoraciones que la empresa realice a sus trabajadores.

Por otro lado, tenemos a la teoría de la discrepancia, la cual viene de la percepción de que el trabajador está inmerso en un conjunto de valores laborales que va desarrollando día a día, aludiendo que sus necesidades van de la mano de sus valores que desarrolle.

Y, por último, la teoría propuesta por Maslow, conocida como la pirámide de necesidades, que según Alva & Juárez (2014) trata de un conjunto de indicadores que motivan a las personas; y establece una categoría de necesidades las cuales son: las deficitarias y de pertenencia.

Por otro lado, con respecto a la productividad, Galindo, Ríos (2015) afirma que es el aumento de la producción de una empresa, utilizando la misma cantidad de recursos, hay que diferencia cuando es una alta productividad, esto es producir bastante con un nivel bajo de trabajo o poca inversión de capital mientras que un crecimiento en la producción conlleva a producir un poco más con los mismos recursos. Así mismo, Satish (2013) plantea que la producción de los trabajadores está inmersas en un conjunto de factores como las condiciones laborales, las facilidades brindadas por la empresa, la atención a las necesidades del trabajador. También una empresa es productiva si logra producir más reduciendo sus costos de producción, esto se llama optimización. (Robbins y Judge, 2013). Así mismo para Delgado (2010) es el cumplimiento de objetivos de la empresa, es el resultado de un trabajo articulado en el cual se evidencia la responsabilidad, la eficacia del trabajo humano con su entorno laboral. Para Cequea y Rodríguez-Monroy (2012) es el resultado de la relación entre la organización, los aspectos tecnológicos y el esfuerzo de ser humano, con el único fin de alcanzar las metas de la organización. Porter (2009) dice que tiene que ver con un el nivel de vida de una empresa en el mercado y según Elizondo (2007), dice que la productividad representa un elemento empresarial diferenciador. Krugman (1994: p11) dice que el sostenimiento de un país para mejorar su calidad de vida, depende del aumento del esfuerzo para producir.

Con respecto a las dimensiones, la primera dimensión es la eficiencia, que según Moliner (2014) califica como se ha logrado los objetivos de la empresa, es un cálculo de las unidades producidas sin defectos dividido por la cantidad total de la producción, para lo cual se tienen en cuenta todos los recursos que se han empleado. Gutiérrez (2013) Así mismo la eficiencia está subordinada a muchos factores tales como el tiempo, la calidad del personal, el costo de producción, todo ello ayuda a que la producción se realice, pero a menos costo (Fleitman, 2007, p.99)

La segunda dimensión es la eficacia que, es la que evaluara todo lo que se tiene que realizar para llegar a la meta de producción. (Gutiérrez, 2010, p.21).

En el caso que se llegue a cumplir con los objetivos, se tiene que presentar en un informe detallado como se lograron, estos objetivos pueden ser generales, por áreas, propuestas, actividades y metas. (OIT, 2008).

La tercera dimensión es la efectividad, que para Nunes (2016) refiere al nivel alcanzado de los objetivos, en otras palabras, evidencia los objetivos logrados sin importar los recursos usados. Así mismo Gómez (2017) dice que consiste simplemente en lograr los objetivos no importando como o de que de manera se haga, sino simplemente que se logre.

### III. METODOLOGÍA

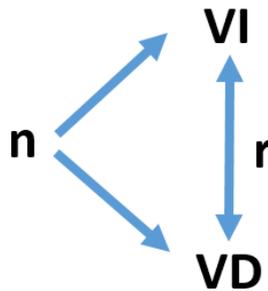
#### 3.1. Tipo y diseños de investigación

##### Tipo

Aplicado cuantitativo.

##### Diseño

Es descriptivo correlacional de corte transversal.



##### Dónde:

n: Muestra

VI: Satisfacción Laboral

VD: Productividad

r: Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable independiente

Satisfacción Laboral

##### Definición Conceptual

Es la conducta que se evidencia por parte de un trabajador en la empresa, estas actitudes reflejan aspectos psicológicos como sus estados de ánimos, sus relaciones con los demás, así como sus sentimientos y emociones. (García, 2010)

### **Definición Operacional**

La variable se operacionalizará mediante un cuestionario Likert que contiene 20 preguntas divididas en siete dimensiones con sus respectivos indicadores, el cual fue validado por Deza (2017)

### **Dimensiones**

Condiciones físicas  
Incentivos económicos y laborales  
Políticas administrativas  
Convivencia con los superiores  
Relaciones con los demás  
Realización personal  
Desempeño de tareas

### **Escala de Medición**

Escala Ordinal

### **Variable dependiente:**

Productividad

### **Definición Conceptual**

Es el aumento de la producción sin utilizar más recursos disponibles como el capital o insumos requeridos. Es decir que se produce más con un menor costo de producción. (Galindo, 2015)

### **Definición operacional**

La variable se operacionalizará mediante un cuestionario Likert que contiene 20 preguntas divididas en tres dimensiones con sus respectivos indicadores, el cual también fue validado por Deza (2017).

### **Dimensiones:**

Efectividad  
Eficacia

Eficiencia

### **Escala de Medición**

Escala Ordinal

### **3.3. Población y Muestra y muestreo**

#### **Población**

Participarán 33 servidores de salud de los de tres establecimientos de salud San Martín, Los Jardines y Sagrado corazón nivel I-3 Trujillo que tengan contrato vigente en el año 2020.

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal estable que trabaja en los establecimientos según horario determinado: Médicos, Enfermeras, Obstetras, Biólogos, Psicólogos.
- Participantes voluntarios en el estudio.
- Edad comprendida entre los 20 y 60 años.

#### **Criterios de exclusión:**

- Personal ausente por licencia.
- Personal de vacaciones.
- Personal que no respondió adecuadamente el cuestionario.
- Las personas que no quieran participar en el estudio.

#### **Muestra**

Sera la misma población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Se aplicó como técnica la encuesta, cuya función es recolectar información que nos proporcionaron los profesionales encuestados.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Se usó un cuestionario tipo Likert, que fue validado por Deza (2017) que consta de 20 preguntas valoradas de la siguiente manera:

<b>CALIFICACION</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Alto</b>	<b>3</b>
<b>Medio</b>	<b>2</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>

Llegándose a establecer los niveles de satisfacción laboral:

Nivel bajo: de 20 a 33 puntos

Nivel medio: de 34 a 47 puntos

Nivel alto: de 48 a 60 puntos

Para la productividad, también se usó un cuestionario con las mismas características del anterior, que estuvo conformado por 20 preguntas valoradas de la siguiente manera:

<b>CALIFICACION</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Siempre</b>	<b>3</b>
<b>A veces</b>	<b>2</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>

Llegándose a establecer los niveles de productividad:

Nivel bajo: de 20 a 33 puntos

Nivel medio: de 34 a 47 puntos

Nivel alto: de 48 a 60 puntos

La validez de los instrumentos, fueron realizados por Deza (2017) obteniendo un alpha de Cronbach de 0.7406, lo cual califica como una excelente validez.

Con relación a la confiabilidad, fue realizado también por Deza (2017) obteniendo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.623, lo cual le permitió utilizar el instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Se presentará una solicitud de autorización a la Unidad de Investigación de la UCV.

Se obtendrá la autorización a través de una solicitud a los jefes de los centros de salud San Martín, Los Jardines y Sagrado Corazón.

Se presentará una solicitud para la autorización de las jefaturas de los centros de salud.

Se acudirá en diversos días a los centros de salud para aplicar los cuestionarios de satisfacción laboral y productividad al personal.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información obtenida en la recolección de datos fue procesada en tablas y gráficos mediante el software Microsoft Excel 2016 y para el análisis inferencial, se utilizará el SPSS 20. La contrastación de hipótesis se realizó mediante el coeficiente R de Pearson.

### **3.7. Aspectos éticos**

Principio de beneficencia: Entregaremos un duplicado del trabajo de investigación a las instituciones de salud con el fin de dar a conocer los resultados y recomendaciones.

Principio de no maleficencia: La investigación no causará daño, ni riesgo, a los pacientes ni a los profesionales de salud; por ser un estudio descriptivo.

Principio de autonomía: La información recolectada será confidencial, manteniendo la identidad anónima del personal encuestado.

Principio de justicia: Los resultados de la investigación serán obtenidos de datos reales y fidedignos basados en los puntajes obtenidos luego de aplicar el instrumento.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2019

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>hi%</b>
<b>Alto</b>	48 a 60	7	21.21%
<b>Medio</b>	34 a 47	25	75.76%
<b>Bajo</b>	20 a 33	1	3.03%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 1 se evidencia el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo en el año 2019, de los cuales, alcanzaron un nivel medio el 75.76%, un alto nivel el 21.21% y un bajo nivel el 3.03%.

Tabla 2: Nivel de productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2020

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>hi%</b>
<b>Alto</b>	48 a 60	25	75.76%
<b>Medio</b>	34 a 47	8	24.24%
<b>Bajo</b>	20 a 33	0	0.00%
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 2 se evidencia el nivel de productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo en el año 2020, de los cuales el 75.76% muestra un alto nivel y el 24.24% un nivel medio. Se denota la existencia de la mayoría de trabajadores en un nivel alto con respecto a la productividad.

## Prueba de normalidad para datos de ambas variables

Tabla 3: Prueba de normalidad de Shapiro – Wilk para analizar la normalidad de los datos

PRUEBA DE NORMALIDAD N = 33	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION LABORAL	,147	33	,072
<b>VARIABLES</b>			
PRODUCTIVIDAD	,151	33	,082

En la tabla 3, se observa el análisis de la normalidad mediante el estadístico de Shapiro – Wilk. Además, el nivel de significancia bilateral de los datos de las muestras para las dos variables satisfacción laboral y productividad son de ,072 y ,082 y mayores de ,05 entonces se concluye que los datos obtenidos se distribuyen mediante distribución normal.

### Contrastación de hipótesis general

- H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 4: Comparación de promedios mediante el R de Pearson de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

	Observaciones	Promedio	Coefficiente de correlación R de Pearson
<b>Satisfacción Laboral</b>	33	2,22	0,13
<b>Productividad</b>		2,48	

En la tabla 4 se evidencia los promedios de las variables satisfacción laboral de 2,22 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,13 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, mayor será su productividad, en aproximadamente 13% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis general.

### Contrastación de las hipótesis específica 1

- He1: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- He0: No existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 5: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre las condiciones materiales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

	Observaciones	Promedio	Coefficiente de correlación R de Pearson
<b>Condiciones laborales</b>	33	1,94	0,10
<b>Productividad</b>		2,48	

En la tabla 5 se evidencia los promedios de las condiciones laborales de 1,94 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,10 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a mayores condiciones laborales de los trabajadores, mayor será su productividad, en aproximadamente 10% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 1.

## Contrastación de las hipótesis específica 2

- He2: Existe una relación significativa entre los incentivos económicos y laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- He0: No existe una relación significativa entre los incentivos económicos y laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 6: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre los incentivos económicos y laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

---

	<b>Observaciones</b>	<b>Promedio</b>	<b>Coefficiente de correlación de Pearson</b>
<b>Incentivos económicos y laborales</b>	33	1,96	0,01
<b>Productividad</b>		2,48	

---

En la tabla 6 se evidencia los promedios de los incentivos económicos y laborales de 1,96 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,01 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a mayores incentivos económicos y laborales a los trabajadores, mayor será su productividad, en aproximadamente 1% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 2.

### Contrastación de las hipótesis específica 3

- He3: Existe una relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- He0: No existe una relación significativa entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 7: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

	Observaciones	Promedio	Coefficiente de correlación de Pearson
<b>Políticas administrativas</b>	33	1,93	0,004
<b>Productividad</b>		2,48	

En la tabla 7 se evidencia los promedios de las políticas administrativas de 1,93 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,004 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a mejores políticas administrativas por parte de la empresa, mayor será la productividad, en aproximadamente 0,4% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 3.

#### **Contrastación de las hipótesis específica 4**

- He4: Existe una relación significativa entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- He0: No existe una relación significativa entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 8: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2019.

---

	<b>Observaciones</b>	<b>Promedio</b>	<b>Coefficiente de correlación de Pearson</b>
<b>Convivencia con los superiores</b>	33	2,58	0,12
<b>Productividad</b>		2,48	

---

En la tabla 8 se evidencia los promedios de la convivencia con los superiores de 2,58 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,12 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a una mejor convivencia con los superiores, mayor será la productividad, en aproximadamente el 12% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 4.

### Contrastación de las hipótesis específica 5

- He5: Existe una relación significativa entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- He0: No Existe una relación significativa entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 9: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

	Observaciones	Promedio	Coefficiente de correlación de Pearson
<b>Relaciones con los demás</b>	33	2,21	0,28
<b>Productividad</b>		2,48	

En la tabla 9 se evidencia los promedios de las relaciones con los demás de 2,21 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,28 lo cual nos arroja una correlación positiva débil, esto nos quiere decir que, a mejores relaciones con los demás, mayor será la productividad, en aproximadamente el 28% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 5.

### Contrastación de las hipótesis específica 6

- He6: Existe una relación significativa entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020
- He0: No existe una relación significativa entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020

Tabla 10: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

---

	<b>Observaciones</b>	<b>Promedio</b>	<b>Coefficiente de correlación de Pearson</b>
<b>Realización personal</b>	33	2,39	0,09
<b>Productividad</b>		2,48	

---

En la tabla 10 se evidencia los promedios de realización personal de 2,39 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,09 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a una mejor realización personal, mayor será la productividad, en aproximadamente el 9% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 6.

### Contrastación de las hipótesis específica 7

- He7: Existe una relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.
- He0: No existe una relación significativa entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

Tabla 11: Comparación de promedios mediante el R de Pearson entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

	Observaciones	Promedio	Coefficiente de correlación de Pearson
<b>Desempeño de tareas</b>	33	2,47	0,05
<b>Productividad</b>		2,48	

En la tabla 11 se evidencia los promedios del desempeño de tareas de 2,47 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,05 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil, esto nos quiere decir que, a un mejor desempeño en las tareas, mayor será la productividad, en aproximadamente el 5% del personal. Entonces se demuestra nuestra hipótesis específica 7.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación nos permitió determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020, encontrando en la tabla 4, los promedios de las variables satisfacción laboral de 2,22 y la productividad de 2,48, también el R de Pearson de ambas variables es 0,13 lo cual nos arroja una correlación positiva muy débil en una significancia bilateral de  $,000 < ,005$  esto nos quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, mayor será su productividad, en aproximadamente 13% del personal.

Los resultados obtenidos son similares a los obtenidos por Hilario (2018) quien demostró su hipótesis planteada la cual decía que existe relación significativa entre ambas variables, por lo que llegó a concluir que, a mayor satisfacción laboral, genera una mejor productividad. Los resultados obtenidos son medianamente similares a los de López y Pocasonco (2018) debido a que en su investigación obtuvieron que entre la satisfacción laboral y la productividad existe una relación moderada debido a que sus coeficientes de correlación fueron en satisfacción laboral 0.753 y en productividad 0.743. En base a esto, se dice que, si existe una mejor satisfacción laboral, habrá una mayor producción en la empresa. También son medianamente similares a los obtenidos por Yeren (2017) debido a que sus resultados demostraron que entre la satisfacción laboral y la productividad hay una relación positiva moderada.

En la tabla 1 se evidencia el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo en el año 2019, de los cuales, alcanzaron un nivel medio el 75.76%, un alto nivel el 21.21% y un bajo nivel el 3.03%.

Estos resultados son similares a los obtenidos por García, Martínez, García, Rivera (2016) quienes obtuvieron como resultado en su investigación que los trabajadores se encuentran algo satisfechos con respecto a la satisfacción en el trabajo. También nuestros resultados son similares a los obtenidos por Gorozabel (2018) quien obtuvo que el 43% del total de encuestados se siente

satisfecho con su trabajo Por otro lado, según Carrillo y Martínez, Gómez Meseguer de Pedro (2015) la satisfacción laboral medida en su investigación obtuvo que los médicos residentes y las personas de gestión son los más satisfechos mientras que trabajan en su especialidad, enfermeros y auxiliares son los menos satisfechos. Cabe recalcar que estas investigaciones citadas fueron trabajos realizados en el sector salud.

En la tabla 2 se evidencia el nivel de productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo en el año 2020, de los cuales el 75.76% muestra un alto nivel y el 24.24% un nivel medio. Se denota la existencia de la mayoría de trabajadores en un nivel alto con respecto a la productividad.

Estos resultados son opuestos a los obtenidos por Yeren (2017) debido a que en su investigación el 20% está en nivel alto, el 25% está en nivel bajo, el 55% en nivel medio. Es necesario mencionar que el trabajo citado se realizó en una empresa de mecánica, a diferencia que nuestros resultados fueron obtenidos en el sector salud.

Desde la tabla 5 a la tabla 11, se puede observar las relaciones que existen entre cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral como son las condiciones laborales, beneficios económicos y laborales, políticas administrativas, relaciones con los demás, desarrollo personal, desempeño de tareas y convivencia con los superiores; con la productividad, obteniendo que existe en cada una de ellas una correlación positiva muy débil.

Estos resultados son similares a los obtenidos por García, Martínez, García, Rivera, Gutiérrez (2016) debido a que, al evaluar la relación entre la satisfacción en el trabajo con todos sus factores extrínsecos e intrínsecos, se evidencio una relación positiva.

## VI. CONCLUSIONES

Se puede concluir que:

1. La relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020 es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,13.
2. Se identificó el nivel de satisfacción laboral en el que se encuentra el personal de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, de los cuales el 75.76% muestra un nivel medio, el 21.21% un nivel alto y solo el 3.03% un nivel bajo.
3. Se identificó el nivel de satisfacción laboral en el que se encuentra el personal de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020 de los cuales el 75.76% muestra un nivel alto y el 24.24% un nivel medio.
4. La relación que existe entre las condiciones laborales y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2019, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,10.
5. La relación que existe entre los incentivos económicos y laborales la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,01.
6. La relación que existe entre las políticas administrativas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,004.

7. La relación que existe entre la convivencia con los superiores y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,12.
  
8. La relación que existe entre las relaciones con los demás y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,28.
  
9. La relación que existe entre la realización personal y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,10.
  
10. La relación que existe entre el desempeño de tareas y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo 2020, la cual es una relación positiva débil con un R de Pearson de 0,01.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

- Implementar y mejorar el presente trabajo de investigación en los aspectos que se requiera, de modo que sirva como un antecedente en las próximas investigaciones a realizarse con nuestras variables de estudio.
- A los directores de los establecimientos de salud nivel I-3 de la Micro Red Trujillo, tener en cuenta el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores, puesto que estos realizaran su trabajo conforme ellos se sientan laboralmente satisfechos. Así mismo, tener en cuenta las condiciones laborales y/o materiales, los beneficios remunerativos y las políticas de los centros de salud, debido que puede ser un indicador negativo para el desarrollo de una buena labor por parte del personal de salud.
- Se sugiere realizar actividades sociales para la interacción entre el personal que labora en los centros de salud con la finalidad de eliminar la rutina y la monotonía, debido a que esto puede causar insatisfacción en los trabajadores y futuros males como el estrés.
- También establecer políticas administrativas acorde con el desarrollo del personal, las cuales se pongan sobre la base de la tolerancia y la responsabilidad, teniendo en cuenta las opiniones de los trabajadores en las decisiones de la empresa, de manera que sienta el apoyo de su superior próximo.
- Al personal de salud se sugiere que cumpla con su labor con mucha responsabilidad y organización, para evitar cualquier cuadro de presión o estrés.

## REFERENCIAS

- Atalaya, M. (1999) *Satisfacción laboral y Productividad*. Setiembre 1999.
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 14(2), 1-6.
- Borgues de Melo, M. B., Barbosa, M. A., & de Souza, P. R. (2011). *Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora*.
- Carrillo, C., Martínez, E., Gómez, C., Meseguer, P. (2015) *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales*. Anal. Psicol. vol.31 no.2 Murcia España. may. 2015. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028)
- Castillo, O. y Limon, C. (2006). *Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX, Plataformas* (Tesis de pre grado). Universidad de las Américas. Puebla. México. Recuperada de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/castillo\\_o\\_j/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/castillo_o_j/)
- Castro, A., Contreras P., & Montoya R. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e Investigación en Psicología. 14 (1). pp. 105-118.
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Salazar Botello, C. M. (2014). *Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile*. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), 30(52), 65-74.
- Deza, A. (2017) *Satisfacción laboral y su relación con la Productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica* 2017.
- García, M. Luján, M. Martínez, M. (2007) *Satisfacción laboral del Personal de Salud*, año 2007
- García-Hernández, Y., Martínez-García, M. D., Rivera-López, M. I., & Gutiérrez-Fragoso, G. *SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE*

*ENFERMERÍA EN DOS INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS: CASO HIDALGO, MÉXICO.*

- Gorozabel, A. B. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí.*
- Grandez Mendoza, C. A. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima-2018.*
- Guillén Tenorio, O. H. (2018). *Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud región Tacna, período enero-junio, 2018.*
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).
- Herzberg, F. (1 de enero de 2016). Anónimo (S/F). Recuperado el 16 de octubre de 2016, de Seguros: 77 [http://www.ecured.cu/Frederick\\_Herzberg#Teor.C3.ADa\\_de\\_Motivaci.C3.B3n-Higiene](http://www.ecured.cu/Frederick_Herzberg#Teor.C3.ADa_de_Motivaci.C3.B3n-Higiene)
- Huarcaya, R. (2015) *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.*
- Lacayo, J. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* (Doctoral dissertation, Tesis de licenciatura en psicología). Universidad Rafael Landívar, Guatemala Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-José.pdf>.
- López, R. Pomasoncco, E. (2018) *Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores Red Salud. Huamanga 2018.*
- Lostaunau, J. (2018) *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018.*
- Mamani, N. (2014) *La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de*

- diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014.*
- Martina, G. R., Elena, L. L. M., & de los Ángeles, M. C. M. (2007). *Satisfacción laboral del personal de salud. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(2), 63-72
  - Mejía, S. Murga, Luis. Sany, N. (2019) *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario. Año 2019.*
  - Paris, L. (2011). *Predictores de satisfacción laboral y bienestar subjetivo en profesionales de la salud. Un estudio con médicos y enfermeros de la ciudad de Rosario. Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 11, 89-102.
  - Reinoso, I. (2017) *Calidad del servicio y satisfacción del usuario - consulta externa del Hospital Luis N. Sáenz, año 2017.*
  - Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades. Huehuetenango–Guatemala.*
  - Salessi, S. (2014). *Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte.*
  - Sanchez M. G. S., & Vargas, M. D. L. E. G. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et technica*, 22(2), 161-166.
  - Sanchez, A. S., Pugliese, V. A., & Rueda, I. C. F. (2020) *La Ciencia Administrativa para la Gestión Organizacional Sustentable.*
  - Silva, A. (2017) *La insatisfacción laboral en las y los colaboradores de la Dirección Regional de Salud de la provincia del Callao, año 2017.*
  - Yeren Gómez, Y. K. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss SA Lima–2016.*

# **ANEXOS**

## 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	
INDEPENDIENTE: Satisfacción Laboral	Lacayo (2017), la satisfacción en el trabajo considerada como actitud, puede sufrir alteraciones en virtud de los factores personales del individuo o de las influencias del medio, es decir la satisfacción en el trabajo estaría en función de la personalidad del individuo, de sus características sociodemográficas, del salario, de la situación objetiva en la que se encuentre, además una oportunidad de ascenso en la vida profesional también es un motivo importante de satisfacción en el trabajo .	La variable se operacionalizará a través de un cuestionario tipo Likert que contiene 20 preguntas divididas en siete dimensiones con sus respectivos indicadores. Deza (2017)	Condiciones laborales	Ambiente limpio	Escala Ordinal	
				Ambiente cómodo		
				Ambiente seguro		
				Recursos materiales		
				Recursos tecnológicos		
			Beneficios laborales y/o remuneraciones	Remuneración idónea		
				Remuneración injusta		
			Políticas administrativas	Disciplina		
				Horarios de trabajo		
				Disposiciones		
				Políticas del personal		
			Relaciones con los demás	Respeto		Alto (3)
				Solidaridad		Medio (2)
				Comunicación asertiva		Bajo (1)
			Desarrollo personal	Capacitación		
Programas de educación especializada						
Cursos de actualización						
Desempeño de tareas	Insumos médicos					
	Condiciones laborales					
Convivencia con los superiores	Cordial					
	Valorativa					
	Democrática					
DEPENDIENTE: Productividad	Galindo (2015) afirma que la productividad en términos económicos, es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.	La variable se operacionalizará a través de un cuestionario tipo Likert que contiene 20 preguntas divididas en tres dimensiones con sus respectivos indicadores. Deza (2017)	Efectividad	Cumplimiento de metas	Escala ordinal	
			Eficacia	Satisfacción del trabajador		
			Eficiencia	Buen desempeño		Siempre (3)
						A veces (2)
						Nunca (1)

## 2. INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucción:** Estimado Sr. (a) trabajador, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de satisfacción laboral en la empresa que labora en función de ciertos indicadores. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

ESCALA DE VALORACIÓN		
BAJO	MEDIO	ALTO
1	2	3

Ítem	Preguntas según dimensiones	Valoración		
		Bajo	Medio	Alto
<b>D1: Condiciones materiales</b>				
1	¿Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos, etc.) en mi institución son adecuadas?	1	2	3
2	¿La institución proporciona los recursos necesarios (equipos de protección, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3
<b>D2: Incentivos económicos y laborales</b>		1	2	3
3	¿En relación a las responsabilidades que tengo en mi trabajo, considero que mi remuneración es adecuada?	1	2	3
4	¿Son satisfactorios los ascensos y promociones?	1	2	3
5	¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la institución?	1	2	3
6	¿La institución prepara a sus colaboradores para que puedan asumir nuevas responsabilidades?	1	2	3
<b>D3: Políticas administrativas</b>		1	2	3
7	¿La institución se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo competencia económica, tecnología?	1	2	3
8	¿El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados?	1	2	3
9	¿Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad?	1	2	3
<b>D4: Convivencia con los superiores</b>		1	2	3
10	¿Es satisfactoria la relación con mi jefe?	1	2	3
11	¿Mi superior inmediato me trata con respeto?	1	2	3
<b>D5: Relaciones con los demás</b>		1	2	3

12	¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria?	1	2	3
<b>D6: Realización personal</b>		1	2	3
13	¿Estar en mi puesto genera un sentimiento de autosatisfacción?	1	2	3
14	¿Mi trabajo me permite que haga buen uso de mis competencias y habilidades?	1	2	3
15	¿En general, estoy satisfecho de trabajar en esta institución?	1	2	3
16	¿La institución proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad?	1	2	3
<b>D7: Desempeño en tareas</b>		1	2	3
17	¿Me siento orgulloso del trabajo que desempeño?	1	2	3
18	¿Siento que mi trabajo está suficientemente reconocido?	1	2	3
19	¿Veo una relación clara entre mi trabajo y los objetivos de la institución?	1	2	3
20	¿Considera que está orientado a participar activamente en la detección de errores en pro de un buen servicio?	1	2	3

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD

**Instrucción:** Estimado Sr. (a) trabajador, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación, su finalidad es la obtención identificar los niveles de productividad de los trabajadores. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Sírvase marcar con toda sinceridad los ítems del cuestionario con una (x).

<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1	2	3

Ítem	Preguntas según dimensiones	Valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
<b>Eficiencia</b>				
1	¿Se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible?	1	2	3
2	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?	1	2	3
3	¿Emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?	1	2	3
4	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios?	1	2	3
5	¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?	1	2	3
6	¿Considera que tiene claro sus responsabilidades individuales?	1	2	3
7	¿Le gusta participar en actividades de grupo?	1	2	3
<b>Eficacia</b>		1	2	3
8	¿Siente que el trabajo que realiza asegura un producto de buena calidad?	1	2	3
9	¿En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad?	1	2	3
10	¿Observa que el servicio que realiza es oportuno para la institución?	1	2	3
11	¿Toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?	1	2	3
12	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	1	2	3
13	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de su unidad?	1	2	3
<b>Efectividad</b>		1	2	3
14	¿Piensa que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la institución?	1	2	3
15	¿Cree que la institución debe darles prioridad a los recursos humanos?	1	2	3

16	¿Se siente productivo cuando realiza su trabajo?	1	2	3
17	¿Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?	1	2	3
18	¿Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la institución?	1	2	3
19	¿Estima que su producción actual aporta en las coberturas de la institución?	1	2	3
20	¿Considera el trabajo que realiza tiene el impacto esperado en su institución?	1	2	3

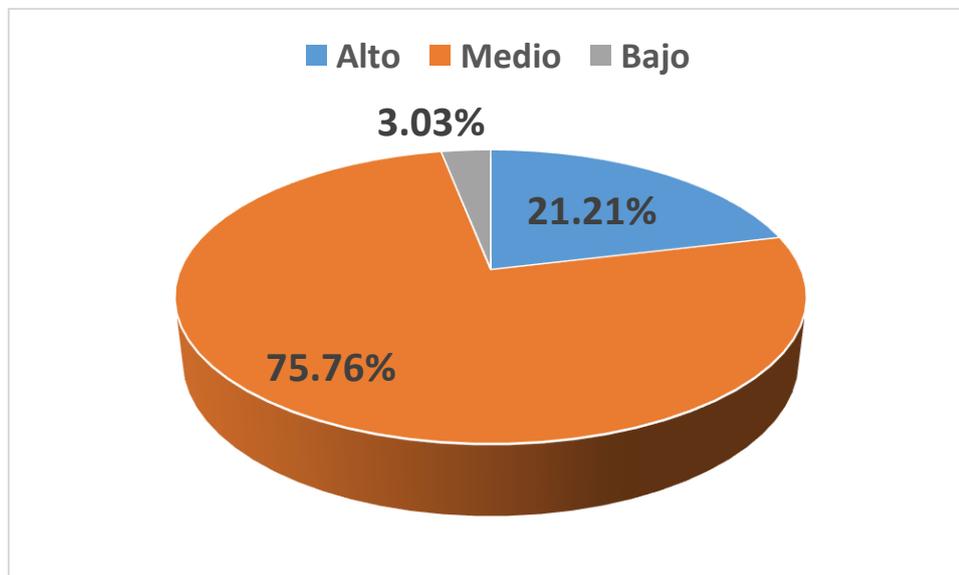
### 3. BASES DE DATOS

n	ITEMS SATISFACCION LABORAL																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	2	3	3	3	1	1	3	3	38
2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	42
3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	47
4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	37
5	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	38
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	21
7	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	45
8	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46
9	3	3	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	3	3	1	1	2	3	42
10	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	46
11	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	43
12	1	3	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	47
13	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	44
14	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	51
15	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	53
16	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	52
17	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
18	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	46
19	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	45
20	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	43
21	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	56
22	3	1	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	45
23	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	50
24	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	45
25	1	2	3	3	2	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	2	2	3	43
26	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	45
27	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	46
28	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	40
29	1	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	44
30	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	38
31	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	41
32	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	54
33	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	37

n	ITEMS PRODUCTIVIDAD																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	44
2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	52
3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	51
4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	51
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	54
6	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	47
7	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	50
8	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	48
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	53
10	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	47
11	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	49
12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	55
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	54
14	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	50
15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	51
16	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	52
17	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	50
18	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	48
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	53
20	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	47
21	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	44
22	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	52
23	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	51
24	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	42
25	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	45
26	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	51
27	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	52
28	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	50
29	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	48
30	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	44
31	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	52
32	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	51
33	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	51

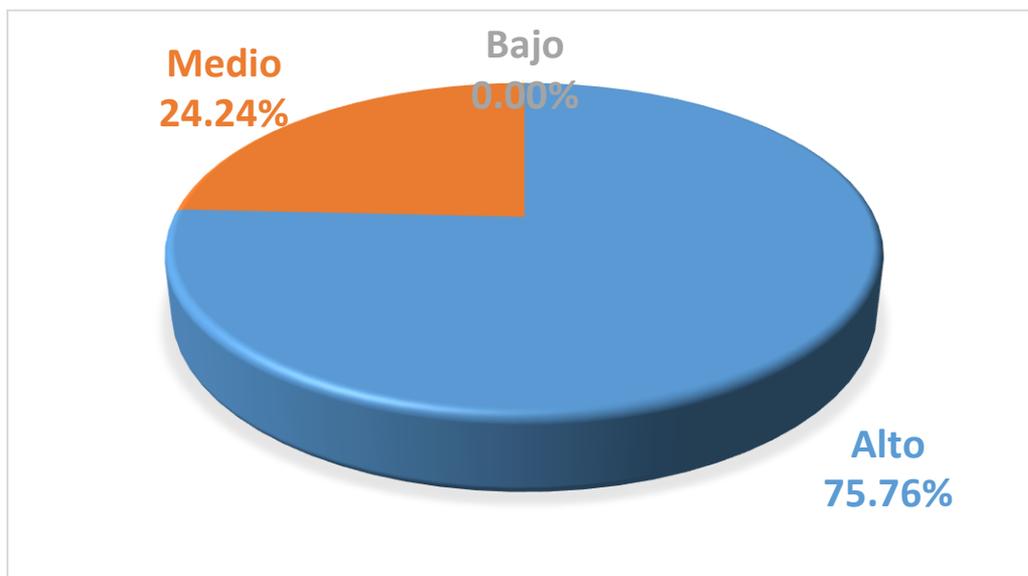
#### 4. GRÁFICAS

Gráfica 1: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2019



Fuente: Tabla 1

Gráfica 2: Nivel de productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I – 3 Micro Red Trujillo 2020



Fuente: Tabla 2

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Trujillo, 22 de junio de 2020

**CARTA N° 004-V-2020/JEPGT-UCV**

**Mc. David Rodríguez Díaz**  
**Jefe del Centro de Salud “Sagrado Corazón”**  
**C.C. Dra. Catherine Vanessa Blas Villar**  
**Directora Ejecutiva UTES N° 6 - Trujillo Este**  
**Presente.** -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo presentar a la estudiante **TATIANA MAGALI PAREDES LÓPEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE TRES ESTABLECIMIENTOS DE SALUD NIVEL I – 3 MICRO RED TRUJILLO 2020”**, en la institución que Ud. Dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.



**DR. CARLOS ENRIQUE VÁSQUEZ LLAMO**  
JEFATURA de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Trujillo, 22 de junio de 2020

**CARTA N° 005-V-2020/JEPGT-UCV**

**Mc. Lesly Delina Valverde Delgado**

**Jefe del Centro de Salud “Jardines”**

**C.C. Dra. Catherine Vanessa Blas Villar**

**Directora Ejecutiva UTES N° 6 - Trujillo Este**

**Presente.** -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo presentar a la estudiante **TATIANA MAGALI PAREDES LÓPEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE TRES ESTABLECIMIENTOS DE SALUD NIVEL I – 3 MICRO RED TRUJILLO 2020”**, en la institución que Ud. Dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.



  
**DR. CARLOS ENRIQUE VÁSQUEZ LLAMO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Trujillo, 22 de junio de 2020

**CARTA N° 003-V-2020/JEPGT-UCV**  
**Mc. Angela Rodríguez Díaz**  
**Jefe del Centro de Salud “San Martín de Porras”**  
**C.C. Dra. Catherine Vanessa Blas Villar**  
**Directora Ejecutiva UTES N° 6 - Trujillo Este**  
**Presente.** -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo presentar a la estudiante **TATIANA MAGALI PAREDES LÓPEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE TRES ESTABLECIMIENTOS DE SALUD NIVEL I – 3 MICRO RED TRUJILLO 2020”**, en la institución que Ud. Dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de tres establecimientos de salud nivel I-3 Micro Red Trujillo 2020.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

  
  
**DR. CARLOS ENRIQUE VÁSQUEZ LLAMO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.