



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Satisfacción laboral y productividad en el área de radiología de
la clínica San Pablo Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

García Hinojosa, Andrea Marisol (orcid.org/0000-0001-5611-6481)

ASESORA:

Dra. Narváez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

CO-ASESOR:

Dr. Janampa Acuña, Nerio (orcid.org/0000-0003-0252-2649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por su infinita bondad, amor y por protegerme y darme días maravillosos para cumplir una de mis metas, por haberme permitido llegar hasta este punto y brindarme salud para lograr mis objetivos.

Andrea Marisol

Agradecimiento

A mi asesora de Tesis la Dra. Teresa Narváez mis más sinceros agradecimientos por sus apreciados y relevantes aportes crítica, comentarios, sugerencias, consejo, apoyo, comprensión y compartir su valioso tiempo de manera generosa durante el desarrollo de mi tesis.

Agradezco Universidad Cesar Vallejo, a mis docentes; por brindarme las herramientas teórico – práctico para el desarrollo de este trabajo de investigación y a los conocimientos brindados en mi etapa de formación en la Maestría.

Agradecimiento especial en cada persona, amigos que fui conociendo con el tiempo y me ayudaron y aconsejaron para poder culminar una de mis metas: mis padres, Aymee, Abigail, Alex, Diana y Arnold.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	15
3.1.Tipo y diseño de investigación	15
3.2.Variable y operacionalización	16
3.3.Población, muestra y muestreo	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.Procesamientos	21
3.6.Método de análisis de datos	21
3.7.Aspectos éticos	21
IV.RESULTADOS	22
V.DISCUSIÓN	30
VI.CONCLUSIONES	36
VII.RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones	22
Tabla 02. Niveles alcanzados para la productividad	23
Tabla 03. Prueba de normalidad de datos	24
Tabla 04. Correlación entre la satisfacción laboral y la productividad	25
Tabla 05. Correlación entre el reto del trabajo y la productividad	26
Tabla 06. Correlación entre las remuneraciones justas y la productividad	27
Tabla 07. Correlación entre condiciones de trabajo y la productividad	28
Tabla 08. Correlación entre relación trabajo – empleado y la productividad	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del estudio	15

Resumen

La presente investigación de título Satisfacción laboral y productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo, Lima 2020, plantea como objetivo general conocer la correlación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad para este fin se aplicó dos encuestas para conocer el grado de satisfacción laboral y su productividad, que presentan los trabajadores en el área de radiología en la Clínica San Pablo, Lima. La metodología aplica una investigación de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, y enfoque cuantitativo, siguiendo la línea de la investigación calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de salud. La población está conformada por el personal del área de radiología (licenciados y técnicos) un numero de 51 personas, la hipótesis general planteada fue si existirá o no una correlación entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad. Se ha determinado relación positiva, alta y significativa ($r= 0.934$; sig. = $0.00 < 0.05$) entre la satisfacción laboral y la productividad, mencionando que mantener satisfechos e involucrados a los trabajadores es un indicador importante para que se logren las actividades consideradas en la entidad y se genere una productividad positiva. De ello se ha rechazado a la hipótesis nula.

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, Remuneraciones justas, autonomía, eficacia.

Abstract

The present investigation with the title Job satisfaction and productivity in the radiology area of the San Pablo Clinic, Lima 2020, proposes as a general objective to know the existing correlation between the variables job satisfaction and productivity. For this purpose, two surveys were applied to find out the degree of Job satisfaction and productivity, presented by workers in the radiology area at the San Pablo Clinic, Lima. The methodology applies a descriptive correlational type of research, non-experimental design, and a quantitative approach, following the line of research on the quality of care services and health management. The population is made up of personnel from the radiology area (graduates and technicians) a number of 51 people, the general hypothesis raised was whether or not there will be a correlation between the variables Job Satisfaction and Productivity. A positive, high and significant relationship ($r= 0.934$; $\text{sig.} = 0.00 < 0.05$) has been determined between job satisfaction and productivity, mentioning that keeping workers satisfied and involved is an important indicator to achieve the activities considered in the entity and a positive productivity is generated. Therefore, the null hypothesis has been rejected.

Keywords: Job satisfaction, productivity, fair remuneration, autonomy, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas y centros de salud ofrecen en sus servicios grandes beneficios a los clientes, obteniendo considerables ganancias, y no toman en cuenta los problemas que aquejan a los trabajadores, olvidando los puntos esenciales como la Satisfacción Laboral, parte importante de la calidad del servicio, y que se refleje en las funciones que realiza el personal dentro de la organización (Clotilde, 2017).

En Latinoamérica los países como Colombia y México presentan un mayor número de trabajadores satisfechos. Como también Dinamarca como país europeo modelo excelente nivel de Satisfacción Laboral seguida de Austria y Los Países Bajos (Gualavisi et al., 2016). Los problemas que se afronta sobre la satisfacción laboral en el sector salud se ven afectada por los factores interno y externos que se reflejan a diario en los centros de salud, relacionado con la productividad en el número de atenciones, los reclamos que presentan los pacientes, el tiempo de atención y las condiciones de trabajo que se presenta en la entidad (Vargas et al., 2018).

Se sabe que en el país existe una problemática en el tema satisfacción laboral, debido a que es considerada como la principal causa la empatía de la organismo hacia su trabajador; asimismo, una investigación realizada por el autor Supera, en el año 2014, menciona que el 75% de trabajadores se sienten insatisfechos en su centro de labores, por el inadecuado clima laboral, debido a que no son valorados, y mala comunicación con gerencia, desconocimiento de normas y leyes que rigen las empresas particulares a su favor y pago insuficiente para cubrir los servicios esenciales del empleado (Eustaquio, 2016).

De tal manera que esto influye a una baja productividad, la gran mayoría de empresas públicas y del estado no ofrecen buenos beneficios y los trabajadores no se sienten satisfechos con el sueldo, porque no logran cubrir todas las necesidades, motivo que se ven obligados a trabajar en otros centros o realizar horas extras, haciendo que el trabajador sienta cansancio de la sobrecarga laboral y dedica poco tiempo para su familia (OIT, 2016). Durante esta coyuntura se va a analizar las variables Satisfacción Laboral y Productividad, donde se determinará también si

afecto al personal de salud como los tecnólogos médicos en radiología y a nivel de la productividad de los estudios de imágenes ya que como se conoce los centros de salud sean MINSA o ESSALUD del sector público y clínicas privadas en la actualidad se encuentran colapsados y desabastecidos con la cantidad de pacientes infectados que son reportador a diario ante esta pandemia. El personal médico que destaca en primera línea en lucha contra esta pandemia sea Médicos, Tecnólogos Médicos, Nutricionistas, Enfermeros, técnicos, farmacia, psicólogos, etc (Fernanda, 2020).

Desde los inicios de la pandemia, con referencia al área de salud, nuestro país presenta déficit para poder sobrellevar el control, prevención y diagnóstico de la población infectada. Los cuales se manifestaban insatisfacción al no contar un adecuado ambiente, materiales y equipos para ejercer su labor del profesional de la salud como son: ambientes inadecuados para laborar, carga de trabajo excesiva, bajos salarios, EPP incompletos, falta protocolos de bioseguridad actuar ante la pandemia, turnos de 24 horas hasta 48 horas seguidas, sentimientos de miedo, angustia e impotencia, entre otros. Dichos factores pueden traer consecuencias en el nivel de Satisfacción Laboral del personal de la salud. Como pregunta general de la presente investigación se plantea: ¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la Productividad en el área de Radiología de la clínica San pablo, Lima 2020?, de lo expuesto se presentan los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral presentado en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima?; ¿Cuál es el nivel de productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima?; finalmente se tiene: ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima?

Para poder respaldar al estudio se ha tenido por conveniente responder al porque y para que se desarrolló la investigación, para ello ha presentado una relevancia social, basado en el análisis que presenta los trabajadores del área de radiología enfocado en la satisfacción que presentan en su centro de laboral y como implica en la productividad que presentan, para ello la investigadora realizó un análisis externo de la problemática presentada en la clínica. Además, al detallar el aspecto practico que presenta la investigación se basa en la obtención de

resultados estadísticos que permitan su análisis e interpretación de manera numérica de los acontecimientos presentados. Luego al analizar el aspecto metodológico, se ha procedido con la adaptación de los instrumentos al contexto de la clínica, los cuales son relevantes para la comunidad científica, porque permiten analizar otras realidades. Finalmente, al detallar los acontecimientos que se presentan en el campo teórico, se muestran las conclusiones que se han obtenido en el estudio y se considera de gran utilidad para seguir desarrollando investigaciones en otras realidades.

Para lograr lo expuesto se presenta por objetivos general de la investigación determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y productividad en los trabajadores de la clínica San Pablo, Lima 2020. De ello se desglosan los objetivos específicos: Describir el nivel de satisfacción laboral presentado en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima. Describir el nivel de Productividad en los trabajadores de la clínica San Pablo. Finalmente: Establecer la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima.

Finalmente teniendo como hipótesis general: Existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y productividad en los trabajadores de la clínica San Pablo, Lima 2020. De ello se presenta como hipótesis nula: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y productividad en los trabajadores de la clínica San Pablo, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar un mejor entendimiento de esta problemática. Siendo analizadas desde el ámbito nacional e internacional.

Antecedentes nacionales, se mencionaron al autor Asto (2021), estuvo a cargo del desarrollo de la investigación que se enfoca en analizar a la satisfacción laboral y como se presenta la relación con la productividad en un centro de salud de Huancayo, para el desarrollo de la fase metodológica se ha establecido el enfoque cuantitativo, de ello se considera de diseño no experimental y el alcance es transversal, seleccionando una muestra de 42 trabajadores, mostrando como resultados que la satisfacción laboral se presenta como regular con el 57.1% y la productividad refleja un valor de regular con el 52.4%, mostrando como conclusión que luego del análisis presentado en la investigación se ha alcanzado un valor de $R = 0.546$, analizada como moderada y significativa por encontrarse dentro del intervalo menor al 0.05, con ello se menciona que para tener satisfechos al personal es necesario que se adopten mecanismos que les motiven y incremente su productividad.

López y Pomasoncco (2018), investigaron sobre la relación que se presenta entre la satisfacción laboral y la productividad en un centro de salud de Huamanga, para este proceso se ha considerado metodológicamente al tipo básica, con el diseño no experimental, con ello el alcance fue transversal, la muestra estuvo representada por 118 trabajadores, mostrando como resultado que el 83.9% consideran que si se encuentran satisfechos y el 77.1% manifiestan que si presentan una productividad positiva en el centro de salud, con ello se ha demostrado una relación de $\chi^2 = 118.687$ y $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto se ha afirmado la presenta de una relación significativa en el estudio, demostrando que los factores que favorecen a la productividad se asocia a la satisfacción que refleje el personal de salud.

Lomas (2017), ha investigado sobre la relación que se presenta entre la satisfacción laboral y la productividad que se presenta en una entidad pública de Lima, para la etapa metodológica se ha considerado el tipo básica, con ello se ha mencionado que es de alcance transversal, la muestra considerada en el estudio

fue de 70 trabajadores, dentro de ello se ha registrado como resultados que la satisfacción se presenta como baja al 34.0% y la productividad se refleja como regular al 39.0%, de ello se ha manifestado una relación de 0.798 y una sig. = 0.000, considerado como alta y significativa, concluyendo que la satisfacción del personal es un factor determinante en la productividad que presenten y es importante que la dirección tome las medidas preventivas para fortalecer esta acción.

El autor Cerdán (2017), ha desarrollado una investigación que se basa en analizar a la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de una organización dedicada a la elaboración de calzados Carubi de Trujillo en el año 2017, como objetivo era determinar la incidencia entre ambas variables. La metodología que empleo fue descriptiva correlacional de diseño no experimental, de corte trasversal. Se empleó un cuestionario para determinar la Satisfacción Laboral para cada trabajador y para medir la productividad se empleó análisis de documentos de sus trabajadores. Sus resultados se concluyeron que los trabajadores manifiestan una satisfacción negativa y ello ha provocado que la productividad que presentan no responda a los objetivos trazados por la institución.

En el año 2014, Calderón (2014), en su tesis que factores que impiden la incorporación de la ley de seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de analizar la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Tarapoto. Cuyo objetivo determinar los motivos que limitan el cumplimiento de la ley N° 29783 y que tanto influye en la satisfacción laboral; la investigación empleo el método descriptivo, diseño no experimental para su desarrollo, con una muestra de 50 trabajadores de la empresa. Los resultados fueron que desconocían la Ley 29783, y que esto ocasionaba insatisfacción laboral al ejecutar sus actividades.

Antecedentes internacionales, mencionaremos la investigación de Niehaus y Rodríguez (2022), quienes han desarrollado una investigación relacionada al análisis de la satisfacción laboral y la productividad en un establecimiento de salud de Ecuador, para la etapa metodológica se ha considerado el enfoque cuantitativo, dentro de este proceso se ha analizado datos que permitieron interpretar y comprender los sucesos presentados en el estudio, mostrando como resultado que el 60.0% presenta una satisfacción moderada con la entidad y el 40.0% presenta

una productividad regular dentro de la entidad, logrando concluir: El análisis arrojó que los trabajadores presentan una satisfacción aceptable dentro del centro de salud, ocasionando que se desarrollen las estrategias necesarias para fortalecer las competencias y su productividad se incremente.

Bioquímica (2017), ha presentado su estudio que se basa en el análisis de la satisfacción laboral asociado a la productividad de un establecimiento de salud de Ecuador, para el desarrollo de la fase metodológica se ha establecido el enfoque cuantitativo, de ello se considera de diseño no experimental y el alcance es transversal, seleccionando una muestra de 25 trabajadores, mostrando como resultados que la satisfacción laboral se presenta como regular con el 48.0% y el nivel de productividad se presenta como regular con el 51.0%, de ello se menciona la importancia que presenta que se desarrollen las estrategias necesarias que permitan involucrar a los trabajadores y su satisfacción se incremente.

García et al. (2013), en su investigación titulada Satisfacción Laboral de los colaboradores de salud el estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Donde su objetivo fue establecer la influencia y el nivel de Satisfacción Laboral que se refleja en dicho establecimiento. La investigación tuvo metodología correlacional descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, el resultado de esta investigación fue que los 277 colaboradores del establecimiento de salud presentan un 65% satisfacción en sus respectivas labores, debido a que existe un adecuado clima laboral.

Para Enrique (2016), realizó la tesis que lleva como título análisis del nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados pertenecientes al área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango, la finalidad de esta investigación es analizar los niveles de satisfacción que se presentan en los colaboradores, estudio de diseño descriptivo, para ello se seleccionó a 40 colaboradores como muestra. Donde se concluyó que, por medio del test para evaluar la satisfacción laboral, se encuentran satisfechos en su trabajo un 40% y un 60% manifestó estar insatisfecho con el sueldo.

Durante el tiempo que ha transcurrido aún no se encuentra la definición universal de satisfacción laboral, cada autor elabora una definición:

Gálvez (2012), lo define como el grado de compromiso que presenta el colaborador para realizar sus funciones y la identificación que presenta para lograr los objetivos institucionales. Mientras para Asencios (2017), lo conceptualiza como un vínculo emocional que se presenta entre el trabajador y la entidad donde labora, siendo afectada por el trato y recursos que cuenta para desempeñarse en sus funciones.

Enrique (2015), menciona que pocas empresas se inquietan por sostener satisfechos a los colaboradores, no toman en cuenta que son ellos que se desempeñan con eficiencia su trabajo, la satisfacción va mucho más de un buen sueldo, del lugar donde se trabaja o ciertos beneficios de bonos, pero no dejan de ser importantes, pero aparte es importante que la empresa cumpla con incentivar, motivar y capacitar hacer que su empleado se sienta valorado al cumplir con las metas de la empresa. Y para el autor Sánchez et al. (2017), definen a la satisfacción laboral como los comportamientos que presentan los trabajadores dentro de las organizaciones y se relaciona con la supervisión que se presenta, la comunicación con los compañeros de trabajo, otro elemento es el aspecto remunerativo, los ascensos que se presentan y las condiciones de trabajo que cuentan para cumplir con sus funciones.

Las dimensiones de la satisfacción laboral no se pueden ver, solo se pueden inferir. Se asocia con sentimientos en la dirección de las actividades laborales. El placer laboral se decide con frecuencia con la ayuda de qué tan bien el resultado cumple o supera las expectativas (Cuesta, 2020). Si los empleados que dirigen la corporación sienten que pueden estar trabajando mucho más duro que otros dentro de la rama, pero recibiendo las recompensas más bajas, estarán insatisfechos y mostrarán una actitud negativa hacia el trabajo, el jefe y los compañeros. gente. Las actitudes de satisfacción y de proceso se usan indistintamente (Pujol, 2018). Las actitudes positivas hacia los trabajos son conceptualmente equivalentes al placer del proceso, y las actitudes negativas en la dirección de los trabajos indican insatisfacción con la tarea (Soledispa et al., 2022).

Cuando se menciona a la satisfacción laboral se tiene en cuenta a las condiciones laborales que presenta el colaborador, resaltando a los recursos que

se les otorga para desarrollar sus funciones y al trato que recibe, de sus superiores o colegas, ello influye en el nivel de satisfacción que pueda presentar y tiene un impacto en la productividad que genere (Saavedra y Delgado, 2020).

Pero el placer laboral del proceso se refiere a la mentalidad de uno hacia una actividad. Las actitudes se relacionan con la predisposición a responder, sin embargo, la satisfacción que presenta el trabajador está relacionado con elementos de desempeño (Montero et al., 2015). Las actitudes son duraderas, pero la satisfacción es dinámica y continúa convirtiéndose con el pasar del tiempo de permanencia en el centro de labores. También puede declinar incluso más rápido de lo que evolucionó. Por lo tanto, los gerentes quieren ser conscientes del placer en el trabajo de forma continua (Chiang, 2013).

Factores que influyen en la satisfacción laboral: Hay una variedad de factores que afectan el placer de la tarea, se han llevado a cabo varias investigaciones para establecer algunas de las razones que dan lugar al orgullo laboral. Estas investigaciones han descubierto la correlación constante de ciertas variables con el orgullo por la actividad (Chiang et al., 2021).

Dentro de ello se menciona a los factores organizacionales que presentan un impacto en la satisfacción del trabajo se tiene a lo siguiente:

Salarios y sueldos: cuando se menciona a la parte remunerativa es la más esencial para el trabajador por ser su principal motivación para desarrollar sus funciones y es determinante en la satisfacción laboral que presenta (Pua, 2017). Es por ello que es importante que las organizaciones realicen planes motivacionales con recomenzase monetarias para impulsar a la productividad y que los trabajadores se sientan satisfechos por las actividades que desarrollan.

El dinero también genera satisfacción de los deseos de la etapa primaria de la versión de satisfacción de Maslow. Como segunda etapa se considera que los colaboradores con frecuencia ven el efectivo como una evidencia de la preocupación de la gerencia por ellos. Como tercera etapa se estima un símbolo de logro ya que un reembolso más alto muestra un nivel adicional de contribución a las operaciones de la entidad (Orozco et al., 2020).

De la misma manera se puede hacer mención a los beneficios no monetarios, considerados como relevantes para mantener satisfechos a los colaboradores, para ellos los establecimientos de salud deben incorporar mecanismos como reconocimiento a los trabajadores que presenten un buen desempeño, para ello se puede otorgar un documento que acredite el esfuerzo realizado en un determinado tiempo de trabajo, además de proporcionarles días libres (Rodríguez et al., 2018).

Posibilidades de promoción, dentro de este apartado se detallan los elementos que presentan un impacto en la satisfacción de los colaboradores en los establecimientos de salud, para ello se tiene a lo siguiente (Pérez et al., 2013):

Como primera parte se tiene que la promoción se vincula con la valoración que, representado un colaborador para el establecimiento de salud, esto es relevante porque permite resalta la valoración que se tiene entre trabajador y centro de labores, ello se relacionado con los reconocimientos que deben poner en práctica las instituciones con sus colaboradores (Vera et al., 2015).

Como segunda parte se toma en cuenta el logro de las metas profesionales, para ello el centro de salud debe encaminar y brindar la posibilidad a los colaboradores para desarrollar una línea de carrera, mencionando la posibilidad de ascensos laborales a los colaboradores que presenten buen desempeño, ello ayudará a motivar e incentivar a los colaboradores para seguir esforzándose y mejorando su productividad (Díaz et al., 2014).

Como tercera parte se menciona que la promoción es la aplicación de modificaciones positivas para el colaborador, proporcionándoles mejores salarios, desarrollo de reducción en la supervisión que presentan, libertad para desarrollar sus funciones, aplicación de retos para el desarrollo de sus actividades, además de proporcionarles los recursos necesarios para que laboren con total independencia (Zafra et al., 2020).

La estructura organizativa, relacionado a las políticas, son consideradas como un elemento relevante que presenta un impacto en la satisfacción laboral dentro de los establecimientos de salud. Cuando se presenta una estructura organizacional donde se evidencia dictadura y opresión a los colaboradores genera resentimiento

en los colaboradores por el trato que reciben, muchas instituciones son víctimas de estos acontecimientos que generan que los trabajadores se sientan insatisfechos en sus centros de labores (Araya y Medina, 2019).

Al mencionar a las políticas administrativas se hace referencia al comportamiento humano que se presenta dentro de los establecimientos de salud. Estos elementos mencionados suelen presentar secuelas positivas, cuando se presenta relaciones comunicativas asertivas y se cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones y se presenta de manera negativa cuando se presenta limitaciones a los colaboradores y el trato que reciben de sus superiores presenta autoritarismo (Holguin y Contreras, 2020).

Es por ello que se debe practicar la estructura organizativa de manera democrática, permitiendo que los trabajadores se involucren en la toma de decisiones, permitiéndoles opinar sobre las políticas institucionales y delegando funciones que les permita fortalecer sus competencias profesionales (García et al., 2016).

De esta manera es importante mencionar a los factores ambientales que se presentan en el contexto laboral, para ello se tiene a los siguientes elementos considerados:

La supervisión es considerada como un elemento que presenta un impacto en la satisfacción del colaborador, para analizar esta parte se presentan dos modalidades para desarrollarla, para ello se tiene a la orientación al colaborador, se desarrolla cuando la persona encargada de realizar la supervisión de funciones presenta un trato cordial y proporciona soporte en las dudas que se presentan, logrando que los colaboradores presenten satisfacción por su trabajo (Millones, 2022).

Otro elemento relevante es la participación laboral, esto se logra cuando el jefe de área presenta las competencias necesarias para involucrar a sus colaboradores en la toma de decisiones, permitiéndoles opinar sobre algún tema que se encuentran desarrollando o para futuros proyectos a realizar. Esto beneficia a generar un contexto laboral donde se brinde la importancia necesaria a la

capacidad que presentan todos los profesionales de la institución (Mendoza et al., 2022).

Grupo de trabajo, se encuentra relacionado con el termino equipo de trabajo, pero no significan lo mismo, los grupos de trabajo se definen como profesionales desarrollando actividades y generalmente lo desarrollando de manera independientes, en esta parte hace falta la integración y apoyo a los compañeros de trabajo. Mientras que el equipo de trabajo es más relevante dentro de los establecimientos de salud, porque permite lograr que los trabajadores trabajen de manera unificada y se fomenta el compañerismo, para alcanzar en conjunto las metas institucionales. Dentro de los establecimientos de salud se puede observar que se fomenta los grupos de trabajo, donde los colaboradores presentan un direccionamiento independiente a los de sus compañeros, generando que el servicio que se brinda a los usuarios no sea el esperado, además se aprecia la falta de coordinación en la atención de pacientes (De la Cruz y Ramírez, 2021).

Las condiciones de trabajo están relacionadas con los recursos y el trato que recibe el colaborador, para ello se debe proporcionar los elementos necesarios como son oficinas o consultorios equipados con aparatos para análisis, materiales de oficinas, entre otros elementos que permita a los profesionales desarrollar una atención esperada por los pacientes, de la misma manera el trato que reciben se encuentra vinculada con las condiciones de trabajo, para ello se estaba mencionando que las condiciones laborales se basa en aspectos físicos y aspectos emocionales que recibe el colaborador. El trato es fundamental para ello la dirección debe aplicar estrategias recreativas que permita la integración de los colaboradores y se minimice el estrés que es uno de los factores que afecta a la comunicación laboral (Echevarría, 2019).

Trabaja en sí mismo, este es uno de los elementos que se vincula con el logro profesional, muchos de los colaboradores ingresan a los establecimientos de salud con una perspectiva de lo que esperan alcanzar, pero muchas veces las condiciones laborales encontradas en un determinante en la satisfacción que se forma con la rutina de trabajo, para ello es importante que la dirección se encuentre en una constante programación de actividades que permite a los colaboradores

integrarse y reducir los índices de estrés que es uno de los principales factores que perjudican a la satisfacción que manifiestan, además es importante modificar la rutina de trabajo para evitar el cansancio laboral, así mismo la carga laboral es otro elemento que puede definir a la satisfacción laboral, es evidente que una mayor carga laboral, donde no se pueda cumplir en una jornada de trabajo perjudica de manera negativa a la capacidad profesional de los trabajadores (Merino et al., 2018).

La ausencia de autonomía y libertad, es un determinante que se encuentra vinculada con el direccionamiento que presenta los establecimientos de salud, muchos de estos limitan a los colaboradores en sus funciones y no les brindan la libertad para la toma de decisiones, generando que el personal no explote su capacidad profesional (Arévalo et al., 2021).

Ambigüedad y conflicto de rol, es un paradigma que se presenta a menudo en los establecimientos de salud, muchos de los profesionales no conocen a la perfección las funciones que deben desarrollar y hasta qué punto presenta libertad para la toma de decisiones, ello ocurre por la falta de articulación de información a los colaboradores (Herrera y Manrique, 2019).

Selección trabajo interesante, cuando un profesional selecciona un centro de labores, a menudo lo realiza con la finalidad de obtener una remuneración que le permita solventar sus gastos cotidianos, pero las políticas de los establecimientos de salud deben estar dirigidas para involucrar a los profesionales con los procesos institucionales (Vega y Castillo, 2020).

Factores personales, en esta parte se menciona que la actitud que presenta el profesional en el cumplimiento de sus funciones es otro elemento que beneficia a la satisfacción laboral, para ello es importante que se resalte que los profesionales que cumplen con reprogramación de actividad, presentan menos conflictos con sus superiores y se evita que se genere insatisfacción (Plascencia et al., 2022).

Productividad, para el autor Acevedo (2020), mencionan con respecto a la productividad es cuando el empleado se siente plenamente identificado con la

actividad que realiza que a la vez satisface sus necesidades en el ámbito educativo, familiar y laboral.

Otro concepto que tiene la Organización Internacional del Trabajo (OTI, 2020), define a la productividad como una relación entre producción obtenida y los recursos empleados para obtenerla. Menciona que el factor humano es una pieza clave para las metas trazadas por la organización que es un logro para la productividad.

La productividad es considerada como una capacidad profesional para desarrollar las funciones asignadas, se vincula con el logro de objetivos y metas, además se relaciona con la satisfacción que presenta el trabajador. Se ha demostrado que los colaboradores que presenten una identificación institucional se refleja una mejor productividad (López et al., 2021).

Los elementos que limitan el incremento de la productividad, para poder crear un aumento de la productividad se emplea metas establecidas, descubriendo estrategias para los obstáculos que impiden lograrlo y orientando de manera efectiva a todos los recursos para el perfeccionamiento de la productividad (Fontalvo, 2012).

Estos son algunos elementos que el autor Aranda (2020), menciona, inaptitud de los gerentes para lograr un dialogo con su personal y así crear un agradable clima laboral en beneficio de la productividad. Problema de los normas y reglamentos a favor de los empresarios. Un mal concepto que presentan la organización sobre la productividad y no relacionarlo con la satisfacción de los empleados. La inadecuada forma para medir y evaluar la productividad como fuerza de trabajo.

Para poder estudiar la productividad de los colaboradores tecnólogos médicos en radiología de la clínica san pablo, se mediante una encuesta teniendo en cuenta las dimensiones de. Verificación de la disposición: el trabajador domina el manejo de los equipos que empleara para realizar sus funciones, y también el tiempo que dispone para elaborar la producción (Zixing, 2020).

Verificación de equipos: antes de realizar, su labor el trabajador verifica el funcionamiento de los equipos y su adecuado mantenimiento. Verificación de los procedimientos: al ejecutar su labor sigue los procedimientos de inicio a fin con cada estudio que lo requiera. Acceso a los equipos y materiales (Laura, 2019):

Para poder ejecutar las funciones se debe dar acceso al trabajador a usar las herramientas, equipos y materiales para concluir los estudios. Seguimiento del proceso: Supervisión constante de la productividad. Aprovechamiento de materiales: Dar un buen uso de los materiales que se emplean en la elaboración de la productividad. Predisposición. El trabajador es exigente y eficiente para completar con sus funciones (Nigenda et al., 2016).

Verificación de equipos, en este punto el autor Urquiza (2012). menciona que es idóneo el uso adecuado de los equipos designados al profesional para que desarrollen sus funciones.

Uso y manejo de equipos, además se relaciona con la planificación de actividades, seguido del desarrollo del cuidado de herramientas y equipos, además de presentar una verificación de los procedimientos, continuado del mejoramiento de procesos, lograr la simplificación de elementos de trabajo, seguido de la autonomía, finalmente se considera a la valoración del trabajo (Vega y Castillo, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

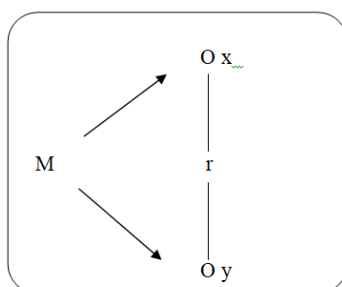
El estudio se encuentra asociado al paradigma positivista, descrito como la presentación de información numérica para explicar los acontecimientos que se presentan en una investigación (Neill y Cortez, 2018). De acuerdo al tipo que presenta el estudio es considerado como básica, Arias y Covinos (2021), definen a este tipo como el diagnóstico y recopilación de fuentes de información que permitan sustentar a las variables analizar y explicar los acontecimientos presentados en una problemática.

Bajo lo mencionado se presenta de enfoque cuantitativo, Cohen y Gómez (2019), expresan que los estudiantes cuantitativos se caracterizan por presentar rasgos numéricos, presentados tablas estadísticas que expliquen los acontecimientos presentados en una investigación.

El diseño asociado es el no experimental, Hernández y Mendoza (2018), mencionan que durante esta etapa se realizan las observaciones necesarias, evitando la alteración del comportamiento que presenten los sujetos analizados que conforman la muestra, para ello aplican instrumentos que les permite el recojo de datos.

Se considera de nivel correlacional, Hadi et al. (2023), explican que los estudios correlacionales se enfocan en analizar cuál es el nivel de vinculación que se presentan entre las variables analizadas, para ello aplican métodos estadísticos que son el soporte para comprender los sucesos presentados en la investigación. Finalmente es considerado de alcance transversal, Montalván et al. (2019), expresan que estos estudios se caracterizan por realizar un análisis en un determinado momento de la investigación, donde la investigadora pacta las fechas con los involucrados.

Figura 1. Esquema del estudio



Dónde:

M	=	Muestra
Ox	=	Variable: Satisfacción Laboral
Oy	=	Variable: Productividad Laboral
r	=	Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Bauce et al. (2018), expresan que durante esta fase de la investigación se procede a descomponer a las variables para poder contar con los insumos necesarios que les permita la elaboración de los instrumentos.

Variable 1: Satisfacción Laboral**Definición Conceptual:**

Es definida como un estado emocional que presenta el trabajador, que se va formando con el tiempo de permanencia que presente en su centro de labores, relacionado con el trato que recibe y las condiciones laborales, además esto depende mucho de las relaciones que mantenga con sus compañeros de trabajo y sus superiores (López et al., 2021).

Definición operacional:

Es considerada como el nivel de identificación que presenta el personal de salud con la entidad para ello se analizó por medio de un instrumento y las dimensiones consideradas fueron: Reto en el trabajo, seguido de las remuneraciones justas, además de las condiciones de trabajo y finalmente se tiene a la relación trabajo – empleado.

Escala de medición:

Espinoza (2019), lo define como un proceso que se realiza con la finalidad de analizar de manera cuantitativa a las variables, para ello la investigadora debe tomar en cuenta las características que presenta su estudio y la finalidad propuesta. En el caso del estudio se ha considerado una escala ordinal de 3 niveles para analizar a la satisfacción laboral, basado en baja, media, alta.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual:

La Organización Internacional del Trabajo (OTI), define a la productividad como una relación entre producción obtenida y los recursos empleados para obtenerla. Menciona que el factor humano es una pieza clave para las metas trazadas por la organización que es un logro para la productividad.

Definición operacional:

La variable productividad es el grado de cumplimiento de tareas en los tiempos establecidos en la entidad, para ello aplica las herramientas necesarias que le permita su análisis, analizado por medio de un instrumento.

Escala de medición:

Espinoza (2019), lo define como un proceso que se realiza con la finalidad de analizar de manera cuantitativa a las variables, para ello la investigadora debe tomar en cuenta las características que presenta su estudio y la finalidad propuesta. En el caso del estudio se ha considerado una escala ordinal de 3 niveles para analizar a la productividad, basado en baja, media, alta.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Jiménez (2020), expresa que la población es conceptualizada como la determinación de cantidad de sujetos que formaron parte del estudio y presentaron las características requeridas para ser seleccionados y poder aplicar los instrumentos. En el caso del estudio la población estuvo conformada por 51 Tecnólogos médicos del área de radiología de la Clínica San Pablo.

Muestra:

Ochoa (2019), conceptualiza a la muestra como una proporción representativa de la población y que su determinación depende del criterio que presenta la investigadora, analizando alcance y tiempos para la aplicación de los instrumentos.

En el caso del estudio se ha considerado una muestra de tipo censo, considerando como muestra a la totalidad de sujetos que conforman a la población.

Muestreo:

Ríos (2017), expresa que la muestra es la estrategia que se aplica en una investigación para poder seleccionar a los sujetos analizados en una investigación. En el caso del estudio se considera al muestreo no probabilístico, puesto que la investigadora no aplicó estadística para seleccionar a los integrantes de la muestra, sino se basó en su criterio y experiencia.

Criterios de inclusión:

Los criterios considerados en la investigación fueron: Tecnólogo médico de radiología que trabaja en el área de radiología de la clínica San Pablo y predisposición de completar la encuesta, personal del servicio de radiología que laboro durante el estado de emergencia.

Criterios de exclusión:

Los criterios considerados en la investigación fueron: Aquellas personas que, laboran en el servicio administrativo y pacientes, personal médico, tecnólogos médicos de otras especialidades, personal administrativo, personal de enfermería y obstetricia, personal técnico y auxiliar.

Unidad de análisis:

En el caso de la investigación se ha considerado a los tecnólogos médicos en el área de Radiología, para poder ser analizados y responder a los objetivos establecidos en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Con la finalidad de lograr los objetivos establecidos en la investigación se ha considerado como técnica a la encuesta, Sánchez et al. (2018), conceptualizan a la encuesta como la programación de acontecimientos que se presentan en una

investigación con la finalidad de recoger la información necesaria para recoger los datos que permitan realizar el análisis estadístico, para ello aplican a sus instrumentos.

Instrumentos:

Para poder lograr los objetivos se ha tomado la decisión de utilizar el cuestionario como instrumento para recoger los datos, Sánchez et al. (2020), definen al cuestionario como un instrumento categórico, donde se puede colocar opciones de respuesta cerradas, aplicando la técnica Likert para poder analizar de manera cuantitativa las opciones de respuesta y ser representado en tablas estadísticas. En el caso de la investigación se han utilizado 2 cuestionarios que se encuentran asociadas a las variables analizadas.

Cuestionario de satisfacción laboral:

La finalidad que presenta es analizar el vínculo emocional que presenta el trabajador con la entidad y está conformado por 18 interrogantes y se encuentra dividido en 4 dimensiones: La primera es reto del trabajo, para analizar esta dimensión se tiene a los ítems del 1 al 8, luego se presenta a las remuneraciones justas, para ello la dimensión presenta a los ítems del 9 al 10, seguido se presenta a la dimensión condiciones de trabajo correspondientes a los ítems del 11 al 16. Finalmente, se tiene a la relación trabajo – empleado, para ello la dimensión se desglosa en los ítems del 17 al 18. Cada uno de los ítems mencionados presentan opciones categóricas, para ello se ha utilizado la escala Likert y se ha evidenciado como nunca (1), luego se tiene a casi nunca (2), además se encuentra a veces (3), seguido de casi siempre (4) y por último se tiene a siempre (5). Para ello se ha aplicado una escala ordinal para su análisis.

Cuestionario de productividad:

La finalidad que presenta es analizar el nivel de cumplimiento de funciones que presenta el trabajador con la entidad y está conformado por 22 interrogantes y se encuentra dividido en 3 dimensiones: La primera es verificación de la disposición, para analizar esta dimensión se tiene a los ítems del 1 al 8, luego se presenta a verificación del equipo, para ello la dimensión presenta a los ítems del 9 al 14,

seguido se presenta a la dimensión verificación de los procedimientos correspondientes a los ítems del 15 al 22. Cada uno de los ítems mencionados presentan opciones categóricas, para ello se ha utilizado la escala Likert y se ha evidenciado como nunca (1), luego se tiene a casi nunca (2), además se encuentra a veces (3), seguido de casi siempre (4) y por último se tiene a siempre (5). Para ello se ha aplicado una escala ordinal para su análisis.

Validez:

Cabezas et al. (2018), definen a la validación como el proceso de certificación de los instrumentos que se desarrolló por el juicio de expertos, considerado como un análisis cualitativo de las características que presentan los instrumentos. En el caso de la investigación el proceso de validación consistió en buscar a 3 profesionales con el grado de maestro o doctor, para que puedan realizar la evaluación y cumplimiento de los instrumentos, de acuerdo a las características que presenta la matriz de evaluación de la UCV, luego de este análisis dieron su veredicto y llenaron el formato, certificando que los instrumentos cuentan con las condiciones necesarias para ser aplicadas.

Confiabilidad:

Herbas y Rocha (2018), expresa que el proceso de confiabilidad es considerado como una prueba estadística que son sometidos los instrumentos con la finalidad de analizar si presentan las características necesarias para poder ser aplicada al estudio. En el caso de la investigación para este proceso se ha realizado una selección de la muestra piloto, para ello se ha conformado por 15 trabajadores, que se encuentran excluidos de la muestra, se les aplico los instrumentos y las opiniones fueron procesadas en el SPSS obteniendo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.796 para la satisfacción laboral y un 0.944 para la productividad. Con estos valores se evidencia la cercanía a 1 y se puede asegurar que son confiables y aplicables a la investigación.

3.5. Procedimiento

Como primera etapa se ha realizado la selección de la problemática, luego se procedió con la solicitud de autorización para poder desarrollar la investigación. Con la respuesta positiva de la entidad se procede con la programación de las actividades que permitan el desarrollo del estudio. Luego se realiza la encuesta a 51 tecnólogos médicos de radiología que trabajan en la clínica San Pablo bajo la modalidad de encuesta virtual por la aplicación Google Drive, que luego fueron publicada mediante un enlace fue compartido a cada tecnólogo que acepte participar.

3.6. Método de análisis de datos

Para esta etapa del estudio fue necesario seleccionar los programas que sirven de soporte para poder realizar el procesamiento, para ello se tuvo en cuenta al Excel 2021 y al SPSS 27.0, con ello se inició el proceso de tabulación de opiniones, luego calcular la sumatoria por dimensiones y establecer los cálculos de los intervalos considerados para ser representados en tablas estadísticas.

Estadística descriptiva, fue de gran utilidad porque permitió analizar los niveles en que se presentaron las variables y determinar los indicadores positivos y negativos proporcionados por los trabajadores.

Estadística inferencial, es considerado como un método donde se desarrolla la prueba de normalidad para conocer la distribución que presento la muestra, alcanzando una distribución paramétrica, con ello se puedo demostrar que el método más acorde a las características que se presenta es Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Se cumplió con la normativa de la Universidad Cesar Vallejo, demostrando responsabilidades en el procesamiento de los datos que se obtuvo aplicando el instrumento de recolección. Se presentó una solicitud a las autoridades de la Clínica San Pablo – Surco para poder llevar a cabo el presente estudio. Se mantuvo en anónimo los nombres de las pacientes, por la aplicación Google Drive, donde se recolecto la información que se requiere para la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

Tabla 1.

Niveles de la satisfacción laboral y sus dimensiones

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Reto del trabajo	13	25.5%	30	58.8%	8	15.7%	51	100.0%
Remuneraciones justas	24	47.1%	22	43.1%	5	9.8%	51	100.0%
Condiciones de trabajo	12	23.5%	32	62.7%	7	13.7%	51	100.0%
Relación trabajo - empleado	28	54.9%	15	29.4%	8	15.7%	51	100.0%
Satisfacción laboral	11	21.6%	29	56.9%	11	21.6%	51	100.0%

Para desarrollar la interpretación de la satisfacción laboral se ha mencionado a sus dimensiones encontrando lo siguiente: Respecto a la dimensión reto del trabajo se tiene que se presenta como regular con el 58.8%, luego se refleja como deficiente con el 25.5% y para evaluar el nivel eficiente se alcanzó un 15.7%. Al detallar los hallazgos presentados para remuneraciones justas se tiene que se presenta como deficiente con el 47.1%, luego se refleja como regular con el 43.1%, y para evaluar el nivel eficiente se presenta con el 9.8%. Respecto a las condiciones de trabajo se tiene que se evalúa como regular con el 62.7%, luego se presenta de manera deficiente con el 23.5%, seguido de lo mencionado se ha presentado como eficiente, alcanzando una valoración del 13.7%. Al detallar los niveles presentados para la relación trabajo – empleado se tiene que se percibe como deficiente con el 54.9%, luego se analiza que se presenta como regular con el 29.4% y finalmente se tiene que se percibe como eficiente con el 15.7%. Al detallar los valores logrados para la satisfacción laboral se ha dado a conocer que se presenta como regular con el 56.9%, luego de ello se presenta como deficiente y a la vez el nivel eficiente, presenta la misma puntuación con el 21.6%.

Por medio de lo descrito se puede mencionar que la satisfacción del personal requiere estrategias para que se incremente y se genere el involucramiento deseado por la dirección.

Tabla 2.

Niveles alcanzados para la productividad

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Verificación de la disposición	11	21.6%	30	58.8%	10	19.6%	51	100.0%
Verificación del equipo	12	23.5%	30	58.8%	9	17.6%	51	100.0%
Verificación de los procedimientos	13	25.5%	28	54.9%	10	19.6%	51	100.0%
Productividad	11	21.6%	29	56.9%	11	21.6%	51	100.0%

Para desarrollar la interpretación de la productividad se ha mencionado a sus dimensiones encontrando lo siguiente: Respecto a la dimensión verificación de la disposición se tiene que se presenta como regular con el 58.8%, luego se refleja como deficiente con el 21.6% y para evaluar el nivel eficiente se alcanzó un 19.6%. Al detallar los hallazgos presentados para verificación del equipo se tiene que se presenta como regular con el 58.8%, luego se refleja como deficiente con el 23.5%, y para evaluar el nivel eficiente se presenta con el 17.6%. Respecto a la verificación de los procedimientos se tiene que se evalúa como regular con el 54.9%, luego se presenta de manera deficiente con el 25.5%, seguido de lo mencionado se ha presentado como eficiente, alcanzando una valoración del 19.6%. Al detallar los niveles presentados para la productividad se ha dado a conocer que se presenta como regular con el 56.9%, luego de ello se presenta como deficiente y a la vez el nivel eficiente, presenta la misma puntuación con el 21.6%.

Por medio de lo descrito se puede mencionar que la productividad que presentan los trabajadores no es la esperada, por lo tanto, hace falta que se apliquen las estrategias necesarias para ser mejoradas.

Análisis inferencial

Tabla 3.

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,075	51	,200*
Productividad	,071	51	,200*

Para conocer el método que más se ajusta a los requerimientos que presenta la investigación se ha tenido que desarrollar una prueba de normalidad para ello se considera el método de Kolmogorov-Smirnov^a con el propósito de dar a conocer la distribución presentada, para ello se refleja una sig. = 0.200 para ambas variables, por lo tanto cae en la región por encima del 0.05, demostrándose que la distribución reflejada es paramétrica y por lo tanto se afirma que el método que más se ajusta a los requerimientos es Pearson.

Tabla 4.

Correlación entre la satisfacción laboral y la productividad

		Satisfacción laboral	Productividad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Productividad	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Luego de realizar el procesamiento de datos se ha logrado evidenciar un $r = 0.934$, el cual presenta una interpretación de positiva y alta entre la satisfacción laboral y la productividad, mencionando que mantener satisfechos e involucrados a los trabajadores es un indicador importante para que se logren las actividades consideradas en la entidad y se genere una productividad positiva.

Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa, por lo tanto, se realiza el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 5.

Correlación entre el reto del trabajo y la productividad

		Reto del trabajo	Productividad
Reto del trabajo	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Productividad	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Luego de realizar el procesamiento de datos se ha logrado evidenciar un $r = 0.859$, el cual presenta una interpretación de positiva y alta entre el reto del trabajo y la productividad, mencionando que establecimiento metas y procedimientos para lograrlo, haciendo llegar a los trabajadores se logrará tener el rendimiento esperado y la productividad laboral se incrementará.

Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa, por lo tanto, se realiza el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 6.

Correlación entre las remuneraciones justas y la productividad

		Remuneraciones justas	Productividad
Remuneraciones justas	Correlación de Pearson	1	,829**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Productividad	Correlación de Pearson	,829**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Luego de realizar el procesamiento de datos se ha logrado evidenciar un $r = 0.829$, el cual presenta una interpretación de positiva y alta entre remuneraciones justas y la productividad, mencionando que la escala salarial y los estándares del mercado es uno de los elementos que se consideran relevantes para motivar al trabajador y que su productividad se incremente.

Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa, por lo tanto, se realiza el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 7.

Correlación entre condiciones de trabajo y la productividad

		Condiciones de trabajo	Productividad
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Productividad	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

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

Luego de realizar el procesamiento de datos se ha logrado evidenciar un $r = 0.887$, el cual presenta una interpretación de positiva y alta entre las condiciones de trabajo y la productividad, mencionando que proporcionar los recursos necesarios a los trabajadores para que puedan lograr sus objetivos y actividad se considera relevante para que su productividad se incremente.

Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa, por lo tanto, se realiza el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 8.

Correlación entre relación trabajo – empleado y la productividad

		Relación trabajo - empleado		Productividad
Relación trabajo - empleado	Correlación de Pearson	1		,832**
	Sig. (bilateral)			,000
	N	51		51
Productividad	Correlación de Pearson	,832**		1
	Sig. (bilateral)	,000		
	N	51		51

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

Luego de realizar el procesamiento de datos se ha logrado evidenciar un $r = 0.832$, el cual presenta una interpretación de positiva y alta entre las condiciones de trabajo y la productividad, mencionando que las relaciones comunicativas en el campo laboral son favorables para que los trabajadores fomenten una comunicación horizontal entre ellos y se logre que su productividad se incremente.

Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa, por lo tanto, se realiza el rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Para poder analizar el estudio se desarrolló la triangulación de información que consiste en reflejar los hallazgos presentados y fueron comparados con los antecedentes y se relacionó con el fundamento teórico, mencionando a lo siguiente:

Respecto al objetivo general basado en determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y productividad en los trabajadores de la clínica San Pablo, Lima 2020, luego de realizar el procesamiento de datos se ha logrado evidenciar un $r = 0.934$, el cual presenta una interpretación de positiva y alta entre la satisfacción laboral y la productividad, mencionando que mantener satisfechos e involucrados a los trabajadores es un indicador importante para que se logren las actividades consideradas en la entidad y se genere una productividad positiva. Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa.

Estos resultados concuerdan con lo evidenciado por Asto (2021), estuvo a cargo del desarrollo de la investigación que se enfoca en analizar a la satisfacción laboral y como se presenta la relación con la productividad en un centro de salud de Huancayo, mostrando como resultados que la satisfacción laboral se presenta como regular con el 57.1% y la productividad refleja un valor de regular con el 52.4%, mostrando como conclusión que luego del análisis presentado en la investigación se ha alcanzado un valor de $R = 0.546$, analizada como moderada y significativa por encontrarse dentro del intervalo menor al 0.05, con ello se menciona que para tener satisfechos al personal es necesario que se adopten mecanismos que les motiven e incrementen su productividad.

Con ello se resalta la importancia que presenta que los establecimientos de salud presenten las estrategias necesarias que permitan mantener satisfechos a los colaboradores y para ello es necesario que se involucre a los trabajadores en los procesos y se brinden recompensas laborales.

De la misma manera López y Pomasoncco (2018), investigaron sobre la relación que se presenta entre la satisfacción laboral y la productividad en un centro

de salud de Huamanga, para este proceso se ha considerado metodológicamente al tipo básica, con el diseño no experimental, con ello el alcance fue transversal, la muestra estuvo representada por 118 trabajadores, mostrando como resultado que el 83.9% consideran que si se encuentran satisfechos y el 77.1% manifiestan que si presentan una productividad positiva en el centro de salud, con ello se ha demostrado una relación de $\chi^2 = 118.687$ y $\text{sig.} = 0.000$, por lo tanto se ha afirmado la presencia de una relación significativa en el estudio, demostrando que los factores que favorecen a la productividad se asocia a la satisfacción que refleja el personal de salud.

Enrique (2015), menciona que pocas empresas se inquietan por sostener satisfechos a los colaboradores, no toman en cuenta que son ellos que se desempeñan con eficiencia su trabajo, la satisfacción va mucho más de un buen sueldo, del lugar donde se trabaja o ciertos beneficios de bonos, pero no dejan de ser importantes, pero aparte es importante que la empresa cumpla con incentivar, motivar y capacitar hacer que su empleado se sienta valorado al cumplir con las metas de la empresa. Y para el autor Sánchez et al. (2017), definen a la satisfacción laboral como los comportamientos que presentan los trabajadores dentro de las organizaciones y se relaciona con la supervisión que se presenta, la comunicación con los compañeros de trabajo, otro elemento es el aspecto remunerativo, los ascensos que se presentan y las condiciones de trabajo que cuentan para cumplir con sus funciones.

Al detallar lo registrado para el objetivo específico enfocado en describir el nivel de satisfacción laboral presentado en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima, para desarrollar la interpretación de la satisfacción laboral se ha mencionado a sus dimensiones encontrando lo siguiente: Respecto a la dimensión reto del trabajo se tiene que se presenta como regular con el 58.8%, luego se refleja como deficiente con el 25.5% y para evaluar el nivel eficiente se alcanzó un 15.7%. Al detallar los hallazgos presentados para remuneraciones justas se tiene que se presenta como deficiente con el 47.1%, luego se refleja como regular con el 43.1%, y para evaluar el nivel eficiente se presenta con el 9.8%. Respecto a las condiciones de trabajo se tiene que se evalúa como regular con el 62.7%, luego se presenta de manera deficiente con el 23.5%, seguido de lo mencionado se ha presentado como

eficiente, alcanzando una valoración del 13.7%. Al detallar los niveles presentados para la relación trabajo – empleado se tiene que se percibe como deficiente con el 54.9%, luego se analiza que se presenta como regular con el 29.4% y finalmente se tiene que se percibe como eficiente con el 15.7%. Al detallar los valores logrados para la satisfacción laboral se ha dado a conocer que se presenta como regular con el 56.9%, luego de ello se presenta como deficiente y a la vez el nivel eficiente, presenta la misma puntuación con el 21.6%. Por medio de lo descrito se puede mencionar que la satisfacción del personal requiere estrategias para que se incremente y se genere el involucramiento deseado por la dirección.

Lo detallado concuerda con lo evidenciado por Niehaus y Rodríguez (2022), quienes han desarrollado una investigación relacionada al análisis de la satisfacción laboral y la productividad en un establecimiento de salud de Ecuador, mostrando como resultado que el 60.0% presenta una satisfacción moderada con la entidad y el 40.0% presenta una productividad regular dentro de la entidad, logrando concluir: El análisis arrojó que los trabajadores presentan una satisfacción aceptable dentro del centro de salud, ocasionando que se desarrollen las estrategias necesarias para fortalecer las competencias y su productividad se incremente.

De la misma manera García et al. (2013), en su investigación titulada Satisfacción Laboral de los colaboradores de salud el estudio realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Donde su objetivo fue establecer la influencia y el nivel de Satisfacción Laboral que se refleja en dicho establecimiento. La investigación tuvo metodología correlacional descriptiva de diseño no experimental de corte transversal, el resultado de esta investigación fue que los 277 colaboradores del establecimiento de salud presentan un 65% satisfacción en sus respectivas labores, debido a que existe un adecuado clima laboral.

Cuando se menciona a la satisfacción laboral se tiene en cuenta a las condiciones laborales que presenta el colaborador, resaltando a los recursos que se les otorga para desarrollar sus funciones y al trato que recibe, de sus superiores o colegas, ello influye en el nivel de satisfacción que pueda presentar y tiene un impacto en la productividad que genere (Saavedra y Delgado, 2020).

Pero el placer laboral del proceso se refiere a la mentalidad de uno hacia una actividad. Las actitudes se relacionan con la predisposición a responder, sin embargo, la satisfacción que presenta el trabajador está relacionado con elementos de desempeño (Montero et al., 2015). Las actitudes son duraderas, pero la satisfacción es dinámica y continúa convirtiéndose con el pasar del tiempo de permanencia en el centro de labores. También puede declinar incluso más rápido de lo que evolucionó. Por lo tanto, los gerentes quieren ser conscientes del placer en el trabajo de forma continua (Chiang, 2013).

Al detallar lo registrado para el objetivo específico enfocado en describir el nivel de Productividad en los trabajadores de la clínica San Pablo, para desarrollar la interpretación de la productividad se ha mencionado a sus dimensiones encontrando lo siguiente: Respecto a la dimensión verificación de la disposición se tiene que se presenta como regular con el 58.8%, luego se refleja como deficiente con el 21.6% y para evaluar el nivel eficiente se alcanzó un 19.6%. Al detallar los hallazgos presentados para verificación del equipo se tiene que se presenta como regular con el 58.8%, luego se refleja como deficiente con el 23.5%, y para evaluar el nivel eficiente se presenta con el 17.6%. Respecto a la verificación de los procedimientos se tiene que se evalúa como regular con el 54.9%, luego se presenta de manera deficiente con el 25.5%, seguido de lo mencionado se ha presentado como eficiente, alcanzando una valoración del 19.6%. Al detallar los niveles presentados para la productividad se ha dado a conocer que se presenta como regular con el 56.9%, luego de ello se presenta como deficiente y a la vez el nivel eficiente, presenta la misma puntuación con el 21.6%. Por medio de lo descrito se puede mencionar que la productividad que presentan los trabajadores no es la esperada, por lo tanto, hace falta que se apliquen las estrategias necesarias para ser mejoradas.

Estos acontecimientos concuerdan con lo descrito por Calderón (2014), en su tesis que factores que impiden la incorporación de la ley de seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de analizar la satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Tarapoto. Cuyo objetivo determinar los motivos que limitan el cumplimiento de la ley N° 29783 y que tanto influye en la satisfacción laboral; la investigación empleo el método descriptivo, diseño no experimental para su

desarrollo, con una muestra de 50 trabajadores de la empresa. Los resultados fueron que desconocían la Ley 29783, y que esto ocasionaba insatisfacción laboral al ejecutar sus actividades.

Además con Bioquímica (2017), ha presentado su estudio que se basa en el análisis de la satisfacción laboral asociado a la productividad de un establecimiento de salud de Ecuador, para el desarrollo de la fase metodológica se ha establecido el enfoque cuantitativo, de ello se considera de diseño no experimental y el alcance es transversal, seleccionando una muestra de 25 trabajadores, mostrando como resultados que la satisfacción laboral se presenta como regular con el 48.0% y el nivel de productividad se presenta como regular con el 51.0%, de ello se menciona la importancia que presenta que se desarrollen las estrategias necesarias que permitan involucrar a los trabajadores y su satisfacción se incremente.

La productividad es considerada como una capacidad profesional para desarrollar las funciones asignadas, se vincula con el logro de objetivos y metas, además se relaciona con la satisfacción que presenta el trabajador. Se ha demostrado que los colaboradores que presenten una identificación institucional se refleja una mejor productividad (López et al., 2021).

Los elementos que limitan el incremento de la productividad, para poder crear un aumento de la productividad se emplea metas establecidas, descubriendo estrategias para los obstáculos que impiden lograrlo y orientando de manera efectiva a todos los recursos para el perfeccionamiento de la productividad (Fontalvo, 2012).

Al detallar lo registrado para el objetivo específico enfocado en establecer la relación de las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima, se ha registrado correlaciones de 0.859 entre el reto del trabajo y la productividad, luego un valor de 0.829 entre las remuneraciones justas y la productividad, seguido de ello se ha dado a conocer un valor de 0.887 entre las condiciones de trabajo y la productividad, finalmente se menciona que se ha logrado mostrar un valor de 0.832 entre la relación del trabajo empleado y la productividad, el cual presenta una interpretación de positiva y alta. Para desarrollar el análisis de la prueba de hipótesis se ha considerado realizar un

diagnóstico y comparación del valor de la significancia alcanzada en el estudio, para lo cual se ha reflejado un valor de 0.000, el cual se sitúa por debajo del 0.05, permitiendo afirmar que la relación presentada en el estudio es significativa, por lo tanto, se realiza el rechazo de la hipótesis nula.

Esto se aproxima a lo reflejado por Lomas (2017), ha investigado sobre la relación que se presenta entre la satisfacción laboral y la productividad que se presenta en una entidad pública de Lima, dentro de ello se ha registrado como resultados que la satisfacción se presenta como baja al 34.0% y la productividad se refleja como regular al 39.0%, de ello se ha manifestado una relación de 0.798 y una sig. = 0.000, considerado como alta y significativa, concluyendo que la satisfacción del personal es un factor determinante en la productividad que presenten y es importante que la dirección tome las medidas preventivas para fortalecer esta acción.

Además, Cerdán (2017), ha desarrollado una investigación que se basa en analizar a la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de una organización dedicada a la elaboración de calzados Carubi de Trujillo en el año 2017, como objetivo era determinar la incidencia entre ambas variables. La metodología que empleo fue descriptiva correlacional de diseño no experimental, de corte trasversal. Se empleó un cuestionario para determinar la Satisfacción Laboral para cada trabajador y para medir la productividad se empleó análisis de documentos de sus trabajadores. Sus resultados se concluyeron que los trabajadores manifiestan una satisfacción negativa y ello ha provocado que la productividad que presentan no responda a los objetivos trazados por la institución.

La estructura organizativa, relacionado a las políticas, son consideradas como un elemento relevante que presenta un impacto en la satisfacción laboral dentro de los establecimientos de salud. Cuando se presenta una estructura organizacional donde se evidencia dictadura y opresión a los colaboradores genera resentimiento en los colaboradores por el trato que reciben, muchas instituciones son víctimas de estos acontecimientos que generan que los trabajadores se sientan insatisfechos en sus centros de labores (Araya y Medina, 2019).

VI. CONCLUSIONES

Tras conocer los resultados de la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones.

Primera: Se ha determinado relación positiva, alta y significativa ($r= 0.934$; sig. = $0.00 < 0.05$) entre la satisfacción laboral y la productividad, mencionando que mantener satisfechos e involucrados a los trabajadores es un indicador importante para que se logren las actividades consideradas en la entidad y se genere una productividad positiva. De ello se ha rechazado a la hipótesis nula.

Segunda: Se ha presentado que la satisfacción laboral se percibe como regular con el 56.9%, de ello se ha mostrado como baja y alta con el 21.6%, de ello se puede mencionar que la satisfacción del personal requiere estrategias para que se incremente y se genere el involucramiento deseado por la dirección.

Tercera: La productividad laboral se percibe como regular con el 56.9%, de ello se ha mostrado como baja y alta con el 21.6%, de ello se puede mencionar que la productividad que presentan los trabajadores no es la esperada, por lo tanto, hace falta que se apliquen las estrategias necesarias para ser mejoradas.

Cuarta: Se ha determinado relación positiva, alta y significativa ($r= 0.859$; $r=0.829$; $r=0.887$ y $r=0.832$; sig. = $0.00 < 0.05$) entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de mostrar los hallazgos de la investigación, se proporcionan las siguientes recomendaciones que pueden apoyar en la mitigación de la problemática reflejada, detallando lo siguiente:

Primera: A la dirección de la clínica, aplicar políticas de recompensas laborales como reconocimiento y bonos por cumplimiento de metas para que los colaboradores se identifiquen con las políticas y mejore su productividad, además de hacerlos sentir satisfechos por las labores que realizan.

Segunda: Al jefe de personal aplicar de manera semestral un test de satisfacción para detectar la problemática que se presenta en la clínica y poder aplicar medidas correctivas que permitan fortalecer la satisfacción que presentan los colaboradores.

Tercera: La clínica San Pablo de Surco, debe considerar las opiniones sobre la mejoría de las condiciones laborales para que los colaboradores pueda sentirse cómodo en su trabajo y con una empresa que demuestre que el personal es importante y valioso para cumplir las metas.

Cuarta: A los colaboradores involucrarse e identificarse con las políticas de la clínica para cumplir las metas institucionales y se pueda generar una mayor rentabilidad que permita a la dirección reconocer el esfuerzo de todo el personal.

REFERENCIAS

- Acevedo, J. (2020). Plan de contingencia para el manejo de la infección grave por COVID-19 en los departamentos o servicios de cuidados críticos. Declaración de consenso de la Sociedad Peruana de Medicina Intensiva. 2020.
- Asto, Y. (2021). Satisfacción laboral y productividad en el servicio de enfermería del centro de salud chilca, huancayo. [Tesis; Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9199/Asto%20Huarabaya%2C%20Yaritza%20Lissette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asencios C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016. [Online].; 2017. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1
- Aranda. (2020). *Cuidados y autocuidados en el personal de salud; enfrentando la pandemia COVID-19*. Revista de anestesiología de Chile. 2020 abril 16; 49: p. 356-362.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ISBN: 978-612-48444-2-3. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Araya, M. y Medina, A. (2019). *Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile*. Revista médica Risaralda. 25 (2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157
- Arévalo et al. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín*. 5 (5). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>
- Bioquímica, P. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios laturo LTDA*. [Tesis; Universidad Técnica De Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

- Bauce, G., Cordova, M., & Avila, A. (2018). *Operacionalización de variables*. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 43-50. https://doi.org/http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_inhrr/article/view/18686
- Calderon,E. (2014). Factores que limitan la aplicación del reglamento de ley n°29783 de seguridad y salud en el trabajo, para la satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes contratas y los trabajadores del proyecto especial huallaga central y bajo mayo, del distrito de tarapoto, región san martín, año 2014. Codigo URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2725>.
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Clotilde, M. (2017). *Satisfaccion laboral del personal de salud*. *Medigraphie*. Marzo de 2017;(2):63-72. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Cerdan,L. (2017). *Satisfaccion laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C- Trujillo 2017*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9892?locale-attribute=en>
- Chiang, M. (2013). *Study of relationship between job satisfaction and workers' performance in free market fairs*. 58 (2). <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-estudio-relacion-entre-satisfaccion-laboral-S0186104213712099>
- Chiang et al. (2021). *Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations*. 11 (22). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000200347

- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cuesta, A. (2020). *Evaluation of work satisfaction*. Revista Retos. 14 (4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327
- Díaz et al. (2014). *Labor satisfaction in the physicians of the first level of attention in the lambayeque region, 2014*. 10 (3).
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1052394/rcm-v10-n3-2017_pag132-141.pdf
- De la Cruz, L. y Ramírez, E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017*. 8 (2).
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183>
- Eustaquio, C. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del modulo basico de justicia del distrito de la esperanza enero – julio 2016*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Bricce%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echevarria, C. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores, Centro de Salud Supte San Jorge, 2017*. 5 (1).
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/472>
- Enrique C. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. Scielo. 2016 de Junio.
- Enrique. (2015). [cited 2020 07 06. <https://docplayer.es/amp/96043756-Tesis-para-obtener-el-grado-academico-de-maestro-en-gestion-publica.html>.

- Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte.* Revista Conrado, 15(69), 171-180.
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Fernanda (2016). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. Revista cuidarte. 2020 de Abril; 11(2).
- Fontalvo, T. (2012). *Evaluación de la productividad de las entidades prestadoras de servicios de salud (EPS) del régimen subsidiado en Colombia, por medio del análisis discriminant.* 17 (2).
<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n2/v17n2a05.pdf>
- García et al. (2013). *Satisfacción laboral del personal de salud. Medigraphic Artemisa.* Marzo de 2013; (2)63-72.
- García et al. (2016). *Satisfaction in the workplace among nursing staff of two public health institutions: Case Hidalgo, Mexico.*
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Galvez, M. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad.* Scielo. 2012 de Marzo.
- Gualavisi, M y Oliveri, M. (2016). *Antigüedad en el Empleo y rotación laboral en América Latina.* Julio de 2016.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Antig%C3%BCedad-en-el-empleo-y-rotaci%C3%B3n-laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>.
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis.* ISBN: 978-612-5069-63-4
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta.* ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Herbas, B. y Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. 42(6). 123-160.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf

Herrera, G. y Manrique, F. (2019). *Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo*. 16 (2).
<https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2943>

Holguin, Y. y Contreras, C. (2020). *Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019*. 20 (2).
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1238>

Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación. Universidad de La Sabana.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#db=e000xww&AN=2659814>

Laura, M. (2019). *Labour process and occupational health in the current productive scenario: The increasing incidence of psychosocial risks at work*. 32 (44).
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0797-55382019000100171

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1

López et al. (2021). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas*. 22

(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext

López, R. y Pomasoncco, E. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores Red Salud Huamanga 2018*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28683/lopez_tr.pdf?sequence=1

Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>

Nigenda et al. (2016). *Efficiency of human resources for health: an approach to its analysis in Mexico*. 58 (5). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342016000500533

Niehaus, J. y Rodríguez, V. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales, Nariño*. [Tesis; Universidad de San Buenaventura Colombia]. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/82c18fd9-29e3-42be-be2f-e9dbebff22c0/content>

Mendoza et al. (2022). *Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú*. 12 (1). <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/919>

Merino et al. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente*. 32 (4). <https://www.gacetasanitaria.org/es-relacion-entre-satisfaccion-laboral-cultura-articulo-S0213911117301024>

- Millones, M. (2022). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz*. 1 (3). <https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21>
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>
- Montero et al. (2015). *Job satisfaction level of administrative professional workers at a manufacturing company located in eastern venezuela*. 27 (4). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Mejora su negocio, El recurso Humano y la Productividad 2016*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9. https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
- Orozco et al. (2020). *La satisfacción laboral como promotora de salud mental: una revisión narrativa*. Revista de Educación y Desarrollo. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/54/54_Orozco.pdf
- Plascencia et al. (2022). Relationship of job satisfaction and professional quality of life with of the perception of health in nursing personnel. 15 (1). <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/2159>
- Pérez et al. (2013). *Job satisfaction and improvement factors in primary care professionals*. Anales Sis San Navarra. 36 (2). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200008

- Pujol, L. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. 34 (146).
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Pua R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. SCIELO. 2017.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. ISBN-13: 978-84-17211-23-3. Colección: Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez et al. (2018). *Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias*. 16 (47).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300369
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime, L., Trelles, L. y Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. ISBN: 978-612-48288-0-5.
<https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>
- Sánchez et al. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica. 22 (2).
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. 4 (2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Salud-Perú. aleta epidemiologica 2020. en alerta epidemiologica 2020.

- Soledispa et al. (2022). *La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano*. 7 (1). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Urquiza R. (2012). Satisfacción Laboral y calidad del servicio de salud. SCIELO. 2012; 18(2).
- Vargas et al. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. 9 (13). <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444>
- Vega, M. y Castillo, R. (2020). *Factors that influence the work performance of health personel working in the tipe C Health Center, Latacunga*. 7 (2). <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Vera et al. (2015). *Job satisfaction of healthcare workers in an armed conflict zone, Cusca, Peru, 2013*. 76 (3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000400012
- Zafra et al. (2020). *Association between the rurality index and work satisfaction in Peruvian physicians and nurses*. Rev Cubana Salud Pública. 46 (2). <https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>
- Zixing H. (2020). *La batalla contra la enfermedad del Coronavirus 201 (COVID-19): Manejo de emergencia y Control de Infecciones en un Departamento de Radiología*. American College of Radiology. 2020 mayo.

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable I SATISFACCION LABORAL	Grado de actitudes positivas que demuestra el trabajador con relación a su trabajo y su entorno. Robbins, S. (2005)	Se aplicará una encuesta dirigida a los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Reto del trabajo ✓ Remuneraciones justas • Condiciones del trabajo ✓ Relación trabajo-empleado 	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad de la tarea • Significación de la tarea • Autonomía • Retroalimentación del puesto mínimo. ✓ Satisfacción con los sueldos y salario. • Oportunidad y desarrollo de la organización • Características del trabajo • Supervisión ✓ Compatibilidad entre la personalidad y el puesto 	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)
Variable II PRODUCTIVIDAD LABORAL	Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejorar resultados. Bain, D (2000)	Se aplicará una ficha de observación dirigida al jefe evaluando el nivel de productividad de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la disposición ✓ Verificación del equipo • Verificación de los procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a las herramientas y materiales • Seguidores de proceso • Aprovechamiento de materiales Predisposición ✓ Uso de manejo de equipos ✓ Planificación de actividades ✓ Cuidado de herramientas y equipos • Mejoramiento de procesos • Simplificar elementos de trabajo • Autonomía • Valoración del trabajo 	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)

ANEXO 2: TEST DE SATISFACCION LABORAL

Instrucciones: marque con una “x” la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.

Marcar “X” una sola vez por línea

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Reto del trabajo						
Identidad de la tarea		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
2	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que Ud, posee.					
Significancia de la tarea						
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de vida cotidiana					
4	Las tareas que desempeña tienen significancia en su vida y la de su familia.					
Autonomía						
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo.					
6	La organización lo ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades					
Retroalimentación del puesto mismo						
7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando solución a todos los inconvenientes presentados en la institución.					
Remuneraciones justas						
satisfacción con los sueldos y salario						
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.					
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos.					
Condiciones de trabajo						
Oportunidad y Desarrollo de la Organización		1	2	3	4	5

11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal.					
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que se forme académicamente y profesionalmente en función a las funciones que desempeña.					
	Características del Trabajo					
13	Se siente Ud, satisfechos con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.					
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal.					
	Supervisión					
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeña					
16	La organización aplica la supresión constante de tal manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas.					
	Relación trabajo - empleado					
	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	1	2	3	4	5
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee.					
18	Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución.					

Cuestionario para evaluar la Productividad

Instrucciones: marque con una “x” la casilla que explique la frecuencia de la conducta del encargado de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.

Marcar “X” una sola vez por línea

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Verificación de la disposición						
	Acceso a las herramientas y materiales	1	2	3	4	5
1	El trabajador demuestra tener los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas y materiales de la institución.					
2	El trabajador utiliza las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo.					
	Seguimiento del proceso					
3	Seguimiento del proceso establecidos por la institución con el fin de lograr su objetivo.					
4	El personal demuestra tener conocimiento de cada proceso, así como los responsables de cada uno de ellos.					
	Aprovechamiento de materiales					
5	Los materiales son aprovechados satisfactoriamente tomando en cuenta el desarrollo adecuado de las actividades.					
6	Cada herramientas o materiales son utilizado por el personal para el fin que fue creado.					
	Predisposición					
7	El personal demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades.					
8	El personal demuestra estar siempre presto para los momentos que lo necesitan.					
	Verificación del equipo					
	Uso y manejo de equipo	1	2	3	4	5
9	El personal revisa el estado de los equipos con las cuales trabajara.					
10	El personal demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución.					
	Planificación de actividades					

11	Demuestra previamente planificar sus actividades antes de ejecutarlas.					
12	Es estratégico para planificar las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo.					
	Cuidados de herramientas y equipos					
13	Toma en cuenta los parámetros para el cuidado de la herramienta y equipos de la institución.					
14	Se preocupa por los cuidados de las herramientas y equipos tomando en cuenta el mantenimiento constante de los mismos.					
	Verificación de los procedimientos					
	Mejoramiento de procesos	1	2	3	4	5
15	Demuestra ser participativa y colaborador con la finalidad de mejorar en servicio ofrecido por la institución.					
16	Demuestra tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución.					
	Simplificar elementos de trabajo					
17	Simplifica los elementos que atrasa el desarrollo de las actividades					
18	El personal simplifica los procesos de manera que se obtenga los mismos resultados en menor tiempo.					
	Autonomía					
19	Demuestra tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia.					
20	Demuestra asumir responsabilidad plena a todas las actividades que realizan en su puesto de trabajo.					
	Valoración del trabajo					
21	Demuestra esforzarse por realizar eficientemente su trabajo, minimizando por errores del mismo.					
22	El personal pone todo de si para desarrollar sus actividades, siendo estos sobresalientes.					

Anexos 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: REATEGUI LOZANO ROLANDO

Grado Académico: DOCTOR EN CIENCIAS BIOLÓGICAS

Institución donde labora: EPG-UCV- TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autor del Instrumento: RONI LOMAS PÚA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la satisfacción laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

- II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento de investigación expresa suficiencia, vigencia lo cual permitirá analizar, describir y explicar la realidad.
- III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 46

Tarapoto, Marzo de 2017

[Handwritten Signature]
 Dr. Rolando Reátegui Lozano
 DNI: 06418510
 CIP: 31684

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISENGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Autor del Instrumento: RONI LOMAS PÚA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la satisfacción laboral.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
	Subtotal				16	30
	TOTAL				46	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: *Los indicadores mantienen sistematicidad y coherencia con las dimensiones, por lo que procede su aplicación.*

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017


 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: REATEGUI LOZANO ROLANDO

Grado Académico: DOCTOR EN CIENCIAS BIOLÓGICAS

Institución donde labora: EPG-UCV- TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017

Instrumento motivo de evaluación: GUÍA DE EVALUACIÓN PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Autor del Instrumento: RONI LOMAS PÚA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la productividad laboral.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

IV. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento de investigación muestra suficiencia, vigencia, lo cual permitirá describir, demostrar y explicar la realidad.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, Marzo de 2017

Dr. Rolando Reátegui Lozano
 DNI: 06418510
 CIP: 31684

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISENGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017

Instrumento motivo de evaluación: FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Autor del Instrumento: RONI LOMAS PÚA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la productividad laboral				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					20	25
TOTAL					45	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.5 (Buena)

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: PRETELL PAREDES, LUIS ALBERTO

Grado Académico: MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Institución donde labora: PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: ESPECIALISTA TECNICO, DOCENTE

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Autor del Instrumento: RONI LOMAS PÚA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción laboral					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la satisfacción laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
	Subtotal				8	40
	TOTAL					48

II. OPINION DE APLICABILIDAD: |

El Instrumento evaluado presenta todas las características metodológicas, académicas y científicas que permitirán obtener la información necesaria para contrastar las hipótesis en estudio y obtener el objetivo buscado con la investigación

III. PROMEDIO DE VALORACION: 4.8

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017


LUIS ALBERTO PRETELL PAREDES
DNI. 01109463
CIP. 50711

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

II. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: PRETELL PAREDES, LUIS ALBERTO

Grado Académico: MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Institución donde labora: PROINVERSION, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: ESPECIALISTA TECNICO, DOCENTE

Título de la Investigación: Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017

Instrumento motivo de evaluación: FICHA DE OBSERVACIÓN PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Autor del Instrumento: RONI LOMAS PÚA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la productividad laboral.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
	Subtotal				8	40
	TOTAL					48

IV. OPINION DE APLICABILIDAD:

El Instrumento evaluado presenta todas las características metodológicas, académicas y científicas que permitirán obtener la información necesaria para contrastar las hipótesis en estudio y obtener el objetivo buscado con la investigación

V. PROMEDIO DE VALORACION: 4.8

Lugar y fecha: Tarapoto, Marzo de 2017


LUIS ALBERTO PRETELL PAREDES
DNL. 01109463
CIP. 50711

Anexo 4: Resultados – Alfa de Cronbach

SATISFACCION LABORAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	51	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	51	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	18

PRODUCTIVIDAD

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	22

Anexo 05: Base de datos

Satisfacción laboral

N	Reto del trabajo								Remuneraciones justas		Condiciones de trabajo						Relación trabajo - empleado	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3
2	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4
4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	2
5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4
6	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4
8	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
10	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
11	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5
12	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
17	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
18	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2
19	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4
20	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
21	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
23	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2

24	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2
25	1	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
26	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
27	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
28	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
29	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
30	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
31	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
33	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
34	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
35	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3
36	3	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
37	2	3	2	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
38	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
39	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
40	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4
41	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
42	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
43	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
44	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4
45	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3
46	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
47	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	5	4	4	2	3	2	3
48	2	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2
49	3	2	5	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
50	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
51	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

Productividad

N	Verificación de la disposición								Verificación del equipo						Verificación de los procedimientos							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
2	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2
3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5
6	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
7	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4
9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
11	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
16	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2
17	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2
18	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3
19	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5
20	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4
21	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3
23	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
24	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1

25	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
27	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
28	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	
29	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
30	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
31	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
33	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	
34	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	
35	4	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	5	4	4	2	3	
36	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	4	5	2	3	2	3	2	3	2	
37	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	3	
38	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
39	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
40	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
41	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	
42	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	
44	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
45	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	4	2	3	2	
46	2	4	4	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	
47	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	
48	2	3	2	3	2	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	4	4	5	4	4	4	2	
49	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
50	4	4	4	4	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	
51	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Narváez Aranibar Teresa, docente de la Escuela de posgrado del Programa académico Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo (San Juan de Lurigancho), asesora de la Tesis titulada:


“Satisfacción laboral y productividad en el área de radiología de la clínica San Pablo Lima, 2020”.

del autor García Hinostriza Andrea Marisol, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima 17 de agosto del 2020,

Apellidos y Nombres del Autor Asesor: Narvaez Aranibar Teresa	
DNI:10122038	Firma 
ORCID: 0000-0002-4906-895x	