



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal
administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Salinas Patricio, Nancy Guisselle (ORCID: 0000-0002-6558-3740)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios. Por haberme permitido llegar a este punto y haber sido mi guía para lograr mis objetivos. A mis padres Nicolás y Nancy por siempre motivarme y fortalecerme. A mis hermanos por su haberme apoyado en todo momento. A mi novio por su apoyo incondicional y sincero.

Agradecimiento

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nancy Guisselle Salinas Patricio, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020", es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de Julio de 2020

La autora



.....
Nancy Guisselle Salinas Patricio

DNI N°: 46878009

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variable	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	38
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	43
Referencias	44
Anexos	51

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente: satisfacción laboral	17
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente: productividad	18
Tabla 3: Población de personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	19
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos	22
Tabla 5: Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables de estudio.	23
Tabla 6: Niveles de la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	24
Tabla 7: Niveles de la motivación del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	25
Tabla 8: Niveles del compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	26
Tabla 9: Niveles de la Relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	27
Tabla 10: Niveles de la Remuneración del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	28
Tabla 11: Niveles de la Productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	29
Tabla 12: Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	30
Tabla 13: Pseudo coeficiente de terminación de las variables satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo	30
Tabla 14: Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo	31
Tabla 15: Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	31
Tabla 16: Pseudo coeficiente de terminación de la motivación y la productividad del personal administrativo	32
Tabla 17: Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de la motivación y la productividad del personal administrativo	32
Tabla 18: Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	33

Tabla 19: Pseudo coeficiente de terminación del compromiso y la productividad del personal administrativo	33
Tabla 20: Presentación de los coeficientes de la estimación del compromiso y la productividad del personal administrativo	34
Tabla 21: Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	34
Tabla 22: Pseudo coeficiente de terminación de la relación interpersonal y la productividad del personal administrativo	35
Tabla 23: Presentación de los coeficientes de la estimación de la relación interpersonal y la productividad del personal administrativo	35
Tabla 24: Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	36
Tabla 25: Pseudo coeficiente de terminación de la remuneración y la productividad del personal administrativo	36
Tabla 26: Presentación de los coeficientes de la estimación de la remuneración y la productividad del personal	37

Índice de figuras

Figura 1: Ecuación de Alfa de Cronbach	22
Figura 2: Niveles de la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	24
Figura 3: Niveles de la motivación del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	25
Figura 4: Niveles del compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	26
Figura 5: Niveles de la relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	27
Figura 6: Niveles de la remuneración del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	28
Figura 7: Niveles de la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	29

Resumen

El presente estudio titulado incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020, tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional causal de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 82 colaboradores, con una muestra censal. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario, debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se llegó a la siguiente conclusión al realizar el contraste de la hipótesis general; Existe dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la satisfacción laboral en un 7.1%, corroborada por Wald, con el orden de 5,581 un p valor $p=0.009$, con lo que se logra el objetivo de determinar la existencia de la incidencia significativa de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Se puede concluir que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el nivel de productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra.

Es por ello que se realizó esta investigación para llevarnos a pensar en el mejoramiento de estos procesos, ya que la productividad debe constituir resultado principal de la satisfacción laboral, proporcionando referencias a los directivos, gerentes hospitalarios y colaboradores, los cuales faculte realizar diversas actividades de estimulación, motivación y comprensión ya que de ello dependerá la efectividad de la institución.

Palabras claves: satisfacción laboral, productividad, resultados.

Abstract

The general objective of this study, entitled Incidence of Job Satisfaction on the Productivity of Administrative Staff at Carlos Lanfranco La Hoz Hospital in Puente Piedra, 2020, was to determine the incidence of job satisfaction on the productivity of administrative staff at Carlos Lanfranco Hospital La Hoz de Puente Piedra, 2020. The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic at the causal correlational level with a quantitative approach; of non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 82 collaborators, with a census sample. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, duly validated through expert judgments and its reliability determined through Cronbach's Alpha reliability statistic.

The following conclusion was reached when contrasting the general hypothesis; there is a percentage dependence of staff productivity on work satisfaction of 7.1%, corroborated by Wald, with the order of 5,581 a p value=0.009, thus achieving the objective of determining the existence of the significant incidence of job satisfaction in the productivity of the administrative staff of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital in Puente Piedra, 2020. It can be concluded that the higher the job satisfaction, the higher the level of productivity of the administrative staff of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital in Puente Piedra.

That is why this research was conducted to lead us to think about improving these processes, since productivity should be the main result of job satisfaction, providing references to directors, hospital managers and collaborators, which enables them to perform various activities of stimulation, motivation and understanding since the effectiveness of the institution will depend on it.

Keywords: job satisfaction, productivity, results.

I. Introducción

En los últimos años en el mundo se vienen desarrollando diversos estudios respecto a la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad, tanto en el ámbito público como privado, dando importancia al lado humano de los trabajadores o colaboradores, es decir, el sentimiento que presenta frente a su puesto laboral, en esa línea de ideas encontramos estudios realizados por la empresa especializada en soluciones de recursos humanos Randstad Workmonitor (2016), el cual indican que España registra un mayor grado de satisfacción en sus trabajadores respecto al resto de países europeos. Dicho estudio realizado muestra a España con un 77% y se ubica cuatro puntos porcentuales por arriba de la media del continente europeo con un 73%, indicando que el grado de satisfacción laboral registrado en España es mayor al de Reino Unido, Alemania 72%, Bélgica 71% o Francia 70%, los únicos países europeos que superan a España son Noruega 80% y Austria 78%. Fuera de este continente, los Estados Unidos registra la mayor tasa de satisfacción con 81%, seguido de Australia, que se encuentra seis puntos porcentuales por debajo de España con un 71%, a la cola en satisfacción se encuentran China y Japón, que son los dos países con índices de satisfacción laboral más bajos, con un 63% y un 47%, respectivamente.

Asimismo, Yáñez (2018), refiere que el secreto de un organismo o institución productiva es tener al personal estimulado, es decir, podemos establecer que es imprescindible mejorar la relación empleador y empleado, jefes y subordinados en todo nivel, la eficiencia, eficacia y productividad depende intrínsecamente de ello, en todo el mundo necesitamos una fuerte formación de lazos entre compañeros de trabajo, entendimiento y protección mutua, los trabajadores no solo se sienten animados con un atractivo remunerativo, es necesario ser reconocidos por su labor y función realizada, apreciados y animados por sus jefes para que sea retribuido con el mejoramiento de la institución, es indiscutible que sólo con el talento del personal se conseguirá resultados óptimos y esperados brindando un buen desempeño y alcanzando altos niveles de productividad.

Nuestro país no es ajeno a este problema, en el Perú la satisfacción laboral es uno de los puntos menos tomados en cuenta y a la vez la mayor problemática en las instituciones, debido a que la gran mayoría de trabajadores no está satisfecho en su centro de labores, por ello las constantes manifestaciones y huelgas en calles e instituciones del país en diversos sectores del ámbito estatal, exigiendo mejores condiciones laborales, reconocimiento de derechos colectivos, ejecución de laudos y cumplimiento de acuerdos sindicales. Así mismo, encontramos diversos estudios y análisis en cuanto al tema en cuestión que nos refuerza nuestro interés en desarrollar la presente investigación, del mismo modo observamos una encuesta realizada por el clasificador de ofertas laborales del Grupo El Comercio Aptitus (2018), el cual considera que el ambiente laboral es muy significativo para su rendimiento, en dicho sondeo se muestra que el 86% de peruanos aseguraba que estarían dispuestos a dar término a su relación laboral, todo esto debido a un mal entorno laboral, igualmente, el 81% de los trabajadores encuestados por Aptitus también valoró que el ambiente laboral es fundamental para su desempeño, es decir, todo trabajador espera hallar un buen clima laboral para poder desempeñar sus funciones y el 19% indica que no influye en sus funciones, en cuanto al factor más importante para aceptar un puesto de trabajo es la remuneración (27%), seguido por un buen clima o ambiente laboral (23%), contar con todos los beneficios de un trabajador formal (22%), línea de carrera (19%) e incentivos como horarios flexibles (9%), el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo y el 36% no sienten que su trabajo sea apreciado.

En la actualidad se observa que el personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz de Puente Piedra, presenta bajos índices de satisfacción laboral incidiendo directamente en la productividad, debido a muchos factores, como falta de capacitación de acuerdo a la función que desempeña el colaborador en su área, poco reconocimiento de los logros obtenidos, por tanto no sienten que su trabajo es apreciado o valorado, no reciben ningún tipo de motivación, no cuentan con un espacio adecuado debido a que los ambientes de cada oficina son reducidos, los equipos con los que trabajan son antiguos y a la vez obsoletos, todo esto conlleva a que el trabajador no se sienta a gusto y con facilidades para poder desempeñar tranquilamente sus funciones.

Del mismo modo, la productividad se ve reducida ya que se observa que algunos trabajadores están muy presionados por sus jefes inmediatos, con mucha carga laboral hasta llegar al punto de tener que quedarse más horas de las correspondientes, para poder

cumplir con la excesiva carga laboral, aunque muchas veces la remuneración o el reconocimiento no es proporcional al esfuerzo y sacrificio que realizan, cabe mencionar que la satisfacción laboral no es algo tangible, es decir, no se mira ni se toca, sin embargo afecta directamente la productividad, pero no se da la debida importancia, no olvidemos que la persona es lo más importante y se debe reconocer como tal.

Así mismo, en relación a la productividad en el área administrativa del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz de Puente Piedra, debemos tener en cuenta que en la actualidad cuando menos productivos somos, afecta directamente a los usuarios, pacientes, trabajadores y el desarrollo de la institución, viéndose reflejados en la demora de adquisición oportuna de equipos, insumos, medicamentos, retraso de pagos de los mismos trabajadores, falta de actualización de documentos normativos, personal con bajos niveles de capacidad para realizar un procedimiento, desproporcional carga laboral en un área específica, esto provoca demora y por ende la imposibilidad de completar una tarea, afectando directamente la productividad y en un hospital sería mucho más delicado ya que probablemente está en inminente peligro la vida y la salud de una persona y si hacemos un mal uso de los recursos disponibles, ya sea en exceso o en defecto, causaría un daño irreparable, por tanto tener satisfechos al personal administrativo motivará a generar mejores resultados en su productividad.

Para la elaboración de la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes antecedentes internacionales, así encontramos a Diago (2019) menciona que su objetivo de estudio es determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad, a partir de ello se concluye que se ha podido demostrar respecto a la variable satisfacción laboral que existe una relación muy alta con la variable productividad, debido a que se obtuvo una correlación de 0,853 y una sig. Bilateral de 0,000 la cual es menor que 0,05% determinando que si el nivel de satisfacción incrementa el nivel de productividad también lo hace.

De manera similar Salazar (2018) refiere que el objetivo de su estudio fue identificar si la variable satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, concluyendo que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%, mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso

organizacional, es decir, el personal del banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización.

Mientras tanto Cruz (2017) señala que su objetivo fue analizar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad, concluyendo que la satisfacción laboral y productividad es el principal elemento para que se desarrolle un buen ambiente laboral y una eficiente productividad.

Por otra parte, Quimis (2017) refiere que el objetivo que buscó en su investigación fue diagnosticar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería hospital “Dr. Gustavo Domínguez” de Santo Domingo, del cual se concluye que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son las principales causas que determinan el comportamiento organizacional, tanto en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo.

Finalmente, en el ámbito internacional encontramos a Santos (2016) señalan que el objetivo fue determinar los factores que influyen en el clima organizacional en los colaboradores del área administrativa, llegando a la conclusión que en el área administrativa existen problemas con el clima laboral, afectando la productividad. Se recomienda plantear estrategias para mejorar el clima laboral y realizar mediciones periódicas de satisfacción laboral.

En el campo de los antecedentes nacionales tenemos a Salvatierra (2019), quien menciona que su objetivo fue establecer la influencia de satisfacción laboral en la productividad laboral, concluyendo que existe relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral encontrando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.84, afirmando que el nivel de satisfacción laboral incrementa la productividad laboral.

Igualmente, López y Pomasoncco (2018) afirman en su estudio que tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal cumpla y se sienta satisfecho con su trabajo y sus efectos que sobrelleva en la productividad, en efecto se concluye que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación moderada, deduciendo que a mayor satisfacción laboral genera una repercusión positiva en la productividad.

Por otra parte, Zapata (2018) menciona que su objetivo de estudio fue establecer la relación que existe entre la productividad y la satisfacción laboral, concluyendo que existe relación directa y significativa entre la productividad y la satisfacción laboral, ya que la investigación evidencia la existencia de una correlación ($r = 0,757$).

Por otro lado, Lomas (2017) señala que su objetivo de investigación fue definir la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, el estudio concluyó que existe una relación directa, positiva y muy alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es < a 0,05 es decir "0,000, donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variable satisfacción laboral influye en la variable productividad en un 89%.

De modo similar tenemos a Flores (2016) que indica en su investigación, que el objetivo fue establecer la relación entre satisfacción laboral y el nivel de productividad, concluyó que los resultados obtenidos demuestran que existe una relación muy alta entre la satisfacción laboral y el nivel de productividad, pues el coeficiente de correlación es 0,904 y la significancia bilateral es de 0,00.

Respecto a las teorías relacionadas al tema de estudio que sostiene la variable satisfacción laboral tenemos lo expresado por Amorós (2007), sugiere que la actitud para el trabajo proviene de la satisfacción del mismo, así mismo, la percepción que los empleados tienen entre las recompensas que ellos reciben y la que estos creen pertinente recibir. A lo largo del tiempo los gerentes han mantenido el concepto que los trabajadores más productivos son aquellos que se encuentran más satisfechos a diferencia de los que no. Es por ello que ante las pruebas se aprecia que no solo las sociedades deben centrarse en adquisición de materiales y productividad, ya que la calidad de vida es un elemento fundamental para el progreso de estas. Cabe recalcar que satisfacción es una finalidad de la organización, y tienen el compromiso de proporcionar tareas naturalmente recompensables y desafiantes, no solo están sujetas a la rotación y la indolencia. (p.18)

Así mismo, se analizó lo dicho por Morillo (2006), en cuanto a la satisfacción laboral es en gran parte una perspectiva del empleado, en relación a la expectativa que este tenía del trabajo y con la realidad al trabajar en el mismo, ya sea favorable o desfavorable. Es más que un hecho que los factores como, considerarse bien pagado, bien tratado debido a que se les permite aprender, ascender, genera en el trabajador una satisfacción laboral,

mejorando positivamente su desempeño de manera directa. Por lo contrario, los trabajadores que se perciben mal pagados, estancados laboralmente y sin oportunidades de ampliar sus horizontes, ya que son ellos los que representan una mala imagen institucional, improductiva y pérdidas.

Para tal efecto Robbins (2013), nos dice que la aprobación del ambiente laboral por parte del trabajador se ve reflejada en su satisfacción laboral. Nos dice también, en pocas palabras podemos expresar que la satisfacción laboral está relacionada estrictamente a la postura que el empleado tenga en relación a su puesto de trabajo ya sea de manera positiva o negativa esto se verá reflejada directamente en su desempeño y productividad. El trabajador mediante su estado de ánimo en su ambiente laboral presentará una mayor o menor productividad ya que si este es positivo se verá reflejada directamente en el resultado de sus funciones, lo cual se expresa en satisfacción laboral.

La satisfacción y productividad de los trabajadores se ve impactada directamente por el clima laboral en que estos desarrollan sus actividades. Para lograr alcanzar los objetivos que se propone una empresa debe lograr una atmosfera de trabajo responsable, colaborativo, dinámico y respetuoso, con ello la calidad de trabajo se verá incrementada a su vez en la productividad individual y global. Cristancho (2015), sostiene que el factor que determinará la satisfacción de su trabajo será la actitud con la cual este la desarrolle. Para establecer un clima laboral se debe tener en cuenta que este responderá a cada una de las situaciones que cada trabajador sienta de manera unitaria o colectiva al mismo tiempo que interactúan con la zona donde ejecuta sus funciones.

De acuerdo a lo estudiado por Sánchez (2014), menciona que, para actuar de manera eficiente, una persona debe percibir un conjunto de estímulos, lo cual se conoce como satisfacción laboral, dichas estimulaciones pueden tener un origen en el círculo personal o del trabajo mismo. La satisfacción laboral conceptualizado como la postura del empleado respecto a sus tareas o actividades laborales, lo cual dependerá de sus valores y/o creencias que este posea, la postura que el empleado posea se encuentra directamente relacionado a las necesidades, rasgos personales y valores que este experimente en su puesto de trabajo (p.54).

De modo similar tenemos a Schermerhorn (1993), sostiene que la relación con los compañeros, el estatus, supervisión, salarios, recompensas, el entorno y el ambiente laboral son factores a los que un trabajador reacciona de manera emocional, las cuales podrían hacer más placentera o agradable el desarrollo de sus funciones. Se puede evidenciar que debido a los incentivos y/o compensaciones están relacionadas a la productividad de un trabajador, ya que alcanzar un clima laboral agradable genera mayores resultados para las instituciones. Finalmente se logró identificar que no solo el salario es suficiente, ya que en la actualidad los factores que se mencionaron anteriormente son piezas clave para lograr alcanzar una satisfacción laboral (p.249)

Por otro lado, las observaciones de Gargallo (2008), menciona que la evaluación que hace un individuo sobre su vivencia adquirida en el trabajo, resultaría en un estado emocional placentero y positivo, esto se conoce como satisfacción laboral (p.564). Para lograr que un trabajador realice sus actividades con entusiasmo se debe tener en cuenta sus necesidades, por ello es indispensable para las organizaciones tener conocimiento de ellas.

En esa misma línea se une Sánchez (2010), al mencionar que las distintas acciones que las organizaciones realizan para poder mostrar el valor e importancia que tiene sus trabajadores tienen como resultado la satisfacción laboral. (p.88)

No se puede dejar de lado a Castellanos (2010), el cual determina que las condiciones de trabajo como, salarios, ascensos, compañeros de trabajo y supervisor son factores que logran que un trabajador a través de las actitudes que el percibe pueda alcanzar experimentar la satisfacción laboral. (p.63)

De tal manera, se entiende que un trabajador que se encuentre de acuerdo con su lugar de trabajo generará actitudes positivas hacia su puesto de trabajo y de igual manera aquel trabajador que no está conforme con su puesto de trabajo generará actitudes negativas, por lo cual, se puede definir que la satisfacción laboral dependerá del conglomerado de conductas de los trabajadores. Actualmente el precepto satisfacción laboral presenta características que comprende perfectamente las actitudes que el personal presenta para la organización, siendo éstas clave en el desempeño de ellos mismos ya que al ser este positivo se refleja de manera directa en la productividad, es por ello que las organizaciones se encargan de mantener a sus colaboradores satisfechos de múltiples maneras, ya sea de manera tangible como condiciones laborales, dinero y beneficios.

También de manera intangible como reconocimiento, respaldo, halagos, felicitaciones de tal manera que se genere confianza en el colaborador de ser parte de la organización y así se sienta comprometido con la misma y sus objetivos.

De la misma manera, es preciso mencionar algunas características individuales que desempeñan crédito sobre la satisfacción laboral que son factores claves como: género, edad, antigüedad en el trabajo y nivel educacional, son estudiados con el objetivo de analizar características del trabajador y de qué manera y en qué nivel éste afecta a la satisfacción personal de cada uno de los individuos, esto viene siendo evaluado desde el ámbito psicológico y organizacional. Las características particulares en relación a la comodidad en el trabajo reflejan las actitudes de los colaboradores frente a la vida en el trabajo, es importante mencionar condiciones como el ambiente laboral y el rol de las familias son variables que se tienen en cuenta al momento de analizar y explicar la satisfacción personal.

Se incorpora a la misma postura Robbins (1999), sostiene que existen características ligados al trabajo que desempeñan dominio sobre la satisfacción laboral como la variedad de tareas, retroalimentación y libertad a la ejecución de sus labores son factores que los trabajadores tienden a preferir, ya que de esta manera ellos tienen la oportunidad de usar sus habilidades. Esto es lo que hace que un puesto de trabajo represente un desafío, contrario a los que no representan un desafío por lo general terminan siendo monótonos y aburridos, por otro lado, si el desafío es demasiado grande podría generar una sensación de fracaso y frustración. Es por ello que un desafío moderado genera en el colaborador una sensación de satisfacción. Por otro lado, menciona que, para favorecer la satisfacción laboral, se deben cumplir ciertos requerimientos como, un salario justo de acuerdo con la demanda del trabajo, nivel de destreza del colaborador, los niveles salariales de la comunidad, así mismo políticas de ascensos justos y acordes a las expectativas de los colaboradores. Existen circunstancias en las cuales algunas personas aceptan un salario por debajo de lo competente en el mercado laboral, con el objetivo de poder estar en su área favorita o de menor demanda. El punto clave de equilibrio entre la satisfacción laboral y el salario yace en la percepción de justicia que el colaborador tenga. Algunos colaboradores que experimentan la satisfacción laboral son también aquellos que son ascendidos, los cuales representan crecimiento personal, mayor responsabilidad, experimentan que se realizan con justicia y rectitud.

La importancia que tiene el ambiente laboral es crucial para el trabajador, ya sea por su propio bienestar personal o hacer mucho más sencillo el desarrollo de sus actividades. Factores como el ruido, la temperatura, la luz, entre otros son factores que debe ser monitoreados constantemente, ya que una temperatura extrema, un calor extremo o una falta de luz, afectará de manera directa el desempeño de sus trabajadores, ya que generalmente lo busca un colaborador es trabajar cerca casa, en buenas instalaciones, lo han demostrado los estudios. Por lo tanto, señala que son los jefes dentro de las instalaciones los que determinan la satisfacción laboral en sus trabajadores ya que el trabajo cubre necesidades de interacción social. Según estudios, la satisfacción que han alcanzado algunos trabajadores es por la razón que estos tienen jefes tolerantes a diferencia de los que tienen jefes intolerantes, indiferentes y autoritarios. Los estudios realizados por Schuller (1977), refiere que la satisfacción laboral dependerá de cuanto mayor sea la conveniencia de la percepción, participación y la participación que desea, con lo cual se entiende que mientras más participación perciba el colaborador se incrementará dicha sensación de satisfacción.

Así mismo, Marín y Arias (2013), indican que es importante tener en cuenta el estado emocional que el colaborador siente frente al trabajo y que es el ambiente laboral quien determinará su satisfacción, por lo cual las instituciones actualmente ven como prioridad mantener a sus colaboradores satisfechos, ya sea mediante oportunidades que le permitan mejorar su potencial, acompañado del respectivo reconocimiento por sus logros, entre muchos otros beneficios. Con esto se puede apreciar una respuesta inmediata de manera positiva del colaborador frente a su puesto de trabajo, ya que experimenta una buena sensación con respecto a lo que esperaba recibir y lo que recibe. Por lo cual se afirma que en cierta medida el placer tiene mismo sentido que la satisfacción. (p.95)

Luego de analizar las anteriores definiciones, se establecieron como dimensiones de la variable satisfacción laboral. Para tal efecto Duarte (2014), indica que la primera dimensión es el compromiso, el cual proporciona que los trabajadores se sientan de manera más útil al poder concluir sus labores, al mismo tiempo satisfechos con ellos mismos, si a ello le agregamos recompensas por sus tareas realizadas, el esfuerzo y dedicación que éste entrega para cumplir con esos desafíos, harán que el trabajador tenga la sensación de estar satisfecho con la labor que ejerce. (p.08)

En esa misma línea encontramos la segunda dimensión desarrollado por Koonts y O'Donell (1998), plantean que la motivación que el colaborador posea está relacionada con el bienestar que ellos mismo sienten en su centro de trabajo. Apoyado por la idea de Chiavenato (2009), afirma que la actitud del individuo es determinada por la satisfacción que este tenga. En el mismo sentido, encontramos a Loitegui (1990), indica de igual manera que la satisfacción laboral viene vinculado a factores como la motivación, moral y conducta que éste presente. Por lo cual se tiene entendido que la motivación en el centro de labores es muy importante ya que está relacionado directamente a la productividad y compromiso de los colaboradores. Es por ello que todas las organizaciones deben forjar una relación con sus colaboradores.

Para la tercera dimensión podemos apuntar sobre desempeño laboral, múltiples autores hablan sobre la motivación y estos coinciden que es estrictamente necesario para lograr un mejor desempeño laboral, con lo cual se coincide a su vez con lo dicho por Armstrong (1991), cuando sostiene que para lograr un alto desempeño laboral es fundamental una cultura de motivación frente a sus colaboradores. (p.266)

Al respecto de la cuarta dimensión referido a la remuneración encontramos los estudios por parte de Werther & Davis (1999), para ellos la remuneración puede ser espiritual, psicológica y monetaria, son los 3 diferentes tipos de remuneración que ellos establecieron, sin embargo, de estos 3 tipos de remuneración la monetaria es la más conocida y se expresa en una retribución monetaria conocida como salario por lo cual se entiende que es obligatorio y estará sujeta a la calidad del talento. Con lo cual podemos decir que la remuneración es la recompensa que los colaboradores reciben por su trabajo. (p.56)

Del mismo modo, Leal (1999), sostiene que el salario destaca en la satisfacción laboral, la importancia de las vinculaciones entre compañeros se plasma en la relación con los superiores, esto mediante la naturaleza y las condiciones físicas del trabajo, la posibilidad de mejora y la promoción, la seguridad, la retribución entre otros. (p.159)

Seguidamente estudiaremos los conceptos que sostienen la variable productividad, en ese sentido sugerimos los estudios de Prokopenko (1989), afirma que los entendimientos de expertos, los intereses humanos, la tecnología, la gestión y el medio ambiente social y empresarial están relacionados con la productividad. La productividad es

la clave para muchas organizaciones, empresas e instituciones, la clave para sostener este ítem en posición elevada es el capital humano. Se tienen variedad de conceptos de productividad, se admite que es la producción promedio de un operario en un periodo de tiempo determinado, estos se miden en bienes y servicios para las organizaciones.

Mientras que el tiempo sea mínimo para conseguir el resultado más productivo será la organización, ya que la relación que existe entre el tiempo y el resultado se refleja en la productividad, al respecto Delgado (2014), indica que la organización tiene como meta principal la prosperidad constante del objetivo grupal que es la administración del talento humano en su cúmulo como consecuencia de la eficacia de acuerdo a la medición de lo elaborado y de los bienes implantados, la relevancia de saber el nivel de productividad contribuye a repotenciar y esto induce que los accionistas y profesionales dirijan sus esfuerzos de invertir en la organización. (p.93)

Las empresas buscan un mejor rendimiento y que sus trabajadores sean más productivos, se puede mencionar que la productividad es una variable muy utilizada a medida que pasan los años, por ello Gómez (2008), refiere a mayor producción de una persona mayor será la productividad de la institución, ya que la medida de la productividad del contenido que pone el trabajador en beneficio de los recursos y asistencia que se elabora en la institución. (p.22)

Mientras tanto encontramos a Gutiérrez (2010), indica que el incremento de la productividad es el logro de destacados frutos, teniendo en cuenta los productos utilizados para originarlos (p.271). Los rendimientos que se consiguen en un lapso o técnica, el tiempo empleado por el trabajador en desarrollar sus actividades y la cantidad de producción, este se mide con la productividad que se determinan en beneficio de las organizaciones.

En este punto cabe precisar la investigación de Núñez (2007), el dinero, el hombre y la producción son características de la productividad, el análisis de la eficacia y efectividad de determinados procesos es lo que interesa más en la producción, para la obtención de capital y servicios, para la satisfacción de los requerimientos de las personas, el capital, materia prima y el trabajo son todos ellos quienes participan en los medios de producción que en conjunto permiten la productividad, un proceso de trabajo se define con

los objetos y medios que el hombre consigna, el dinero es el medio que demuestra el esfuerzo del hombre y la organización.

Las características de productividad de acuerdo con Khalil (2015), determina que la organización que produce y tiene éxito asegura las funciones laborales de sus trabajadores, y la conducción de los recursos humanos por esfuerzos laborales que determinan del mismo modo en el crecimiento del patrimonio y también asegura el bienestar del trabajador. (p.48)

Otra de las características resaltantes según Parker (1995), indica que la capacidad de producción, la formación de conocimientos y mejora de procedimientos, son factores para mejorar la productividad en los empleados, por lo cual es indispensable priorizar el mejoramiento de habilidades de los colaboradores, mediante capacitaciones y supervisiones además de darle el merecido reconocimiento por sus logros.

En esa misma línea de ideas encontramos a Camacho & Higueta (2013), indican la importancia que tiene la productividad como el elemento más perseguido y la condición de vida en el trabajo como el elemento más codiciado por los trabajadores. El grupo directivo es quien administra las funciones desconociendo la actividad organizacional a través de sus políticas y es quien decide, también hacia donde orienta la balanza en sentido del liderazgo.

Por otro lado Servitje (2008), refiere que la productividad laboral es importante para el desarrollo, según el incremento de los bienes intangibles, buscan perfeccionar el valor institucional, la motivación para la planificación del bienestar laboral, las metas cumplidas por la retribución ya que las planillas de pagos son únicos y esto no se puede dar en las entidades públicas con las compensaciones económicas, el empleo de la capacitación y bienestar nos dará buenos resultados para el manejo detallado de las alternativas que estimula al trabajador. (p.10)

Mediante las capacitaciones el trabajador mejora y desarrolla todos sus conocimientos y habilidades en el área que se desempeña, haciendo que se sienta motivado y reconocido, al respecto tenemos a Prokopenko (1989), menciona “ahora se reconoce universalmente la importancia de la productividad para acrecentar el confort de todos. Toda actividad humana es beneficiada con una mejor productividad” (p.6). El producto nacional bruto (PNB) se ve reflejada en una buena productividad gracias al fortalecimiento

de la eficacia y a la calidad de la capacidad del trabajo. Cuando se incrementa PNB, es porque hay un aumento en la productividad, el nivel de vida aumenta con el mejoramiento de la productividad. Los objetivos propuestos ayudan a las instituciones a alcanzar la mejor calidad de vida, crecimiento económico, progreso social. Ya que la única fuente mundial es la productividad.

Seguidamente organizamos los conceptos relacionados a las dos dimensiones de la variable productividad, para tal efecto encontramos la primera dimensión referida a la eficiencia, en ese sentido tenemos lo estudiado por Koontz y Weihrich (2012), explican que la adquisición de los fines con la menor utilización de bienes es la eficiencia, existen tres criterios generalmente empleados. La transformación de los productos se aprovecha según los recursos empleados, la cuantificación de recursos programados y la proporción de recursos empleados, y el cumplimiento de actividades está relacionado con la productividad según el sistema de desempeño en la evaluación realizada. El presupuesto de gastos y el uso de horas disponibles se materializa según la organización que busca ser más eficiente y conseguir un modelo en ese sentido, la cantidad producida según el uso de los recursos se asocia a la productividad mas no a la calidad.

Por ello, es importante mencionar a Chiavenato (2004), expresa que el empleo correcto de los recursos disponibles es la eficiencia. El empleo de los medios tecnológicos tiene que ser en cantidades necesarias para no tener ningún tipo de desperdicio, y la utilización de los recursos para emplear el mismo tiempo posible para evitar el deterioro de la cantidad del producto en la producción.

Así mismo, Prokopenko (1989), expone que el empleo del menor tiempo posible para producir bienes de calidad es la eficiencia. Para una maximización de resultados a un bajo costo de recursos humanos, con el empleo de recursos mínimos para producir un máximo nivel posible según las cantidades de recursos brindados sin tener un despilfarro con la producción. La eficiencia es relacionada con la variable de productividad. (p.4)

De modo similar, estudiaremos la segunda dimensión referida a la efectividad, que está estipulado por Nunes (2016), la efectividad es el nivel de triunfo de los frutos adquiridos según los recursos utilizados, y la eficiencia son las vías usadas para conseguir determinados propósitos. Para llegar a los productos anhelados empleando el menor capital es ser eficaz y eficiente por lo tanto se deduce que la eficiencia es hacer bien las cosas con

valor agregado y la efectividad es conseguir el objetivo. Para medir los resultados de manera adecuada, continua y directa tenemos que hablar de productividad. (p.128)

En este contexto, la investigación propone el siguiente problema general ¿Cómo incide la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020? Así mismo, los siguientes Problemas Específicos. ¿Cómo incide la motivación en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020? ¿Cómo incide el compromiso en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020? ¿Cómo incide la relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020? ¿Cómo incide la remuneración en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020?

Por lo tanto, la presente investigación se justifica teóricamente porque está sustentando con diferentes teorías suficientes que procuran sostener las variables de investigación que nos permitan proponer la construcción de una nueva teoría de acuerdo a la problemática planteada, demostrando la trascendencia de entender como esta organización ejecuta tácticas para motivar y satisfacer los requerimientos laborales de sus trabajadores y como se relacionan con la productividad, proporcionando así concientizar a los directores y jefes inmediatos del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

De la misma forma, la justificación práctica indica que el estudio se desarrolla con el objetivo de contribuir al estudio existente sobre satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de manera práctica y académica, dado que existe la necesidad de acrecentar el nivel de satisfacción en los trabajadores, a la vez permitirá concientizar a los directivos y jefes inmediatos sobre la importancia de este tema, sugiriendo a los actores involucrados nuevas alternativas y canales de solución, también procurará desarrollar e implementar estrategias para motivar y obtener mejores resultados en la productividad de los colaboradores del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Así mismo, servirá de estímulo para la elaboración de futuras investigaciones que encierren la misma problemática planteada, permitiendo así la posibilidad de ser considerado como antecedente de estudio.

Por ello, la justificación metodológica se sostiene a partir de la teoría científica y en cumplimiento estricto de los procedimientos que nos permite ordenar y sistematizar

métodos de investigación, para generar conocimiento válido y confiable, porque se utilizará instrumentos de recolección de datos sometidos a un proceso de validez y confiabilidad, arribando posteriormente al análisis de dichos resultados veraces y congruentes propio del tipo y diseño de la investigación, llegando a diferentes conclusiones y eventualmente recomendaciones que faciliten la mejora continua.

Debido a ello el estudio propone el siguiente objetivo general. Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Así como los siguientes objetivos específicos. Determinar la incidencia de la motivación en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Determinar la incidencia del compromiso en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Determinar la incidencia de la relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Determinar la incidencia de la remuneración en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

De modo similar, la presente investigación plantea la siguiente hipótesis general. Existe incidencia entre satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. También se presenta las siguientes Hipótesis Específicas. Existe incidencia entre motivación y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Existe incidencia entre compromiso y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Existe incidencia entre relación interpersonal y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Existe incidencia entre remuneración y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

II. Método

En lo referente al método tenemos a Tamayo (2007), quien nos refiere que la metodología con enfoque cuantitativo es la constatación de teorías y estudios que existen, mediante el uso de herramientas estadísticas, por ello se requiere tener una muestra, sea aleatoriamente o discriminada, que represente a la población objeto de estudio. En esa misma línea, refirió que para realizar investigación cuantitativa es fundamental contar con una teoría ya elaborada, debido a que el método científico es el deductivo.

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

En este contexto encontramos a Kelinger (2009), indica que es una investigación de tipo básica dado que el objetivo del estudio es analizar las variables en su semejante situación sin buscar cambiarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” (p. 19).

Es de tipo básica de investigación, de diseño no experimental, transversal, correlacional causal, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que usan o recaudan información en un único tiempo y su fin es detallar variables y su objetivo es encontrar la relación o causa-efecto. (p.151)

Así mismo lo referido por Marín (2008), sobre el tipo de investigación se puede decir que es básica debido a que el marco teórico persiste en él, es decir, la razón de este tipo de investigación reside en proponer nuevas teorías o en algunos casos modificar las que existen. También, incrementa los conocimientos científicos, pero de ninguna forma contrastarlo en ningún aspecto práctico.

2.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional causal, ya que se realizó en un solo momento, se explora dos variables, en este caso una variable independiente y una variable dependiente y su intención es definir el grado de relación causal que existe entre la satisfacción laboral con la productividad. Así mismo, el diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo, puesto que no se manipulará ni se someterá a ninguna prueba las variables de estudio. Tal como menciona Hernández et al (2014), “la investigación que se efectúa sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos

variar en forma intencional las variables de estudio para ver su efecto sobre otras variables” (p.149).

Será una investigación de diseño no experimental, de nivel correlacional causal. Según Sánchez y Reyes (1996), es correlacional causal “porque se orienta a la determinación del grado de relación causal existente entre la variable independiente y variable dependiente o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados”. (p.79)

En ese contexto podemos referirnos a Hernández et al (2014), indican que los correlacionales causales es la consecuencia de la dependencia existente entre las dos variables en un instante dado y su influencia o causalidad de una con la otra. Por lo cual, las correlacionales causales se encuentran en una continua dependencia entre sus variables, en un determinado momento. Por lo que, existe influencia o causalidad de una variable con la otra. El método es hipotético deductivo por que se basa en el análisis de fenómenos que posteriormente nos permite crear hipótesis para exponer dichos fenómenos.

2.2. Operacionalización de variable

Variable independiente: Satisfacción laboral

Encontramos lo estudiado por Pintado (2011), define la satisfacción laboral como la postura que el empleado posee hacia su labor, la cual se basa en los valores o convicción que el mismo desarrolla en dicho trabajo. También se puede apreciar como el trabajador se ve motivado, además que se compromete en alcanzar los objetivos. Nos menciona también que el ambiente laboral sumado los incentivos, compensaciones, relaciones interpersonales, remuneraciones y ascensos está acorde con la perspectiva del trabajador. (p.269)

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente: satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y rango
Motivación	Ambiente laboral	1		
	Desarrollo personal	2		
	Reconocimiento	3		

	Desempeño	4		
Compromiso	Desarrollo profesional	5,6		Bueno
			Escala Ordinal	
	Toma de decisiones	7	Likert	(60-80)
Relación interpersonal	Liderazgo	8	5. siempre	
	Comunicación	9,10	4. casi siempre	Regular
	Trabajo en equipo	11	3. algunas veces	
	Expresar ideas	12	2. casi nunca	(38-59)
	Empatía	13	1. nunca	
Remuneración	Bonos	14		Malo
	Viáticos	15		(16-37)
	Compensación de horas	16		

Variable dependiente: Productividad

En este enfoque encontramos a Galindo y Ríos (2015), afirman que hablamos de productividad cuando se logra una mayor cantidad de valor económico por el mínimo de trabajo o capital, para medir la eficiencia entre nuestra labor y capital para producir valor económico usamos la productividad. El hecho de producir en mayor cantidad con los mismos recursos económicos se conoce como un aumento a la productividad, no es así por el incremento de insumos, capital o incremento de trabajo para producir con efectividad. (p.291)

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente: productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas	Niveles y rango
Eficiencia	Oportuno	17,18,19	Escala Ordinal	Bueno
	Recursos	20,21,22	Likert	(60-80)
Efectividad	Metas	23,24	5. siempre	
	Crecimiento de la productividad	25,26,27	4. casi siempre	Regular
	Cumplimiento de objetivos	28,29,30	3. algunas veces	
	Entusiasmo	31,32	2. casi nunca	(38-59)
			1. nunca	Malo
				(16-37)

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para Hernández et al (2014), es el grupo de los casos que coinciden con una serie de distinciones citados por el autor.

Así mismo, Mejía (2005), señala que la población se conforma por “aquellos que cuentan con las mismas particularidades posibles de estudio, desde el punto de vista que la representación total es la que define a la población de donde se extrae” (p.56).

La población de la presente investigación, estará constituida por 82 trabajadores administrativos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Tabla 3

Población de personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Categoría	N° de trabajadores
Personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	82

2.3.2. Muestra

Es preciso citar al estudio de Hernández et al (2014), sostiene que la muestra es un sub grupo de la población. Es decir, un subconjunto de características que relaciona a ese conjunto establecido en sus peculiaridades que se le denomina población.

La muestra censal, se usa para un número accesible de personas para trabajar. Sin embargo, para Hernández et al (2014), indicaron que “la muestra censal seria toda la población, este tipo de método se utiliza cuando se necesita saber las opiniones de toda la población que es de fácil acceso” (p.213).

La presente investigación tomará como muestra la misma cantidad de población de 82 trabajadores administrativos del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

2.3.3. Muestreo

El muestreo se realizará de forma no probabilística, intencional o por criterio para la selección de la muestra. Para Sánchez y Reyes (1996), el muestreo no probabilístico "es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra". Así mismo, el muestreo es intencional porque "quien selecciona la muestra lo que busca es que ésta sea representativa de la población de donde es extraída". Lo fundamental radica en la representatividad y que se encuentre en base a un parecer o voluntad particular del investigador que selecciona la muestra y por lo tanto el examen de la representatividad es la adecuada. (p.117)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar la siguiente técnica de la encuesta. En esa misma línea de ideas aludimos a Palomino (2016), el cual indica que la técnica de la encuesta organiza los medios específicos que el examinador emplea para acopiar la indagación, de manera tal que son particulares y cuentan con una condición práctica y operativa. (p.154)

Seguidamente nos informa Trespacios, Vázquez, Bello (2005), sostienen que las encuestas nos ayudan para recabar información de una investigación. (p.36)

2.4.2. Instrumentos

Para ello encontramos a Arias (2012), sobre el cuestionario de encuesta "es la particularidad de encuesta que se ejecuta de manera escrita a través de un instrumento conteniendo varias preguntas. Se llama cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intromisión del encuestador" (p.74).

Las investigaciones de Hernández et al (2014), expresan que un instrumento es confiable, cuando tenemos la medición con promedios que faculta conseguir información verídica. Para fijar la confiabilidad se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, con la intención de encontrar la consistencia del constructo en función de lo que se procura explorar. (p.200)

Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor y año	Salinas Patricio Nancy Guisselle , 2020
Universo de estudio	Personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz de Puente Piedra
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	82
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	2020
Escala de medición	Ordinal

Ficha técnica del instrumento productividad

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre productividad
Autor y año	Salinas Patricio Nancy Guisselle , 2020
Universo de estudio	Personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz de Puente Piedra
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	82
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	2020
Escala de medición	Ordinal

2.4.3. Validez

Para la validación del contenido del instrumento se sometió a juicio de expertos, los mismos que son profesionales, un metodólogo y un temático, quienes emitieron sus opiniones con respecto a la redacción y la pertinencia de los ítems seleccionados. Se debe precisar, que para la presente investigación se seleccionaron a solo dos expertos para la validación del contenido del instrumento.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos

N°	Grado académico	Apellidos y nombres completos del experto	Dictamen
1	Doctor	Guizado Oscco, Felipe	Aplicable
2	Doctor	Fabián falcón, Carlos Humberto	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad

El Alfa de Cronbach para Hernández et al (2014), posibilita tasar la fiabilidad de los instrumentos a emplear, destinando una serie de preguntas que se aproximen al constructo o dimensión teórica y cuanto más próxima al valor del alfa a 1, más alta es la estabilidad interna de las preguntas analizadas. A continuación, se detalla la fórmula.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Figura 1. Ecuación de Alfa de Cronbach

α = coeficiente de confiabilidad

k = número de ítem del instrumento

S_i^2 = varianza de cada ítem

S_t^2 = varianza del instrumento

Respecto a la confiabilidad Hernández et al (2014), precisaron que “La confiabilidad es el nivel que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

En tal sentido, se aplicará una prueba piloto con 34 trabajadores administrativos del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, para establecer el nivel de confiabilidad del instrumento. Por lo cual, se sometió a la prueba de Alfa de Cronbach – SPSS 25 donde se obtendrá un porcentaje para las dos variables sometidas a estudio.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables de estudio.

Variab les	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Satisfacción laboral	,859	16
Productividad	,837	16

2.5. Procedimiento

El procedimiento se realizará con la recolección de datos tomados al personal administrativo del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, donde se aplicará la encuesta a oficina por oficina, entregando un cuestionario con 32 preguntas para así definir cómo incide la satisfacción laboral en la productividad, todo esto previo permiso y coordinación con las autoridades competentes de la entidad.

2.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método nos indica Gil (2015), la esencia de los datos obtenidos es cuantitativa. La prueba estadística es de regresión logística ordinal. Las respuestas que se consiguieron de la aplicación del cuestionario, se elabora una matriz de tabulación, frecuencias, porcentaje en tablas y figuras con su interpretación correspondiente, después del procesamiento en el software llamado SPSS versión 25, el cual ayudó a ordenar los datos mediante técnicas estadísticas representadas en gráficas y tablas.

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó tomando en cuenta las disposiciones impuestas por la Universidad Cesar Vallejo, respetando el modelo de la estructura de investigación. Del mismo modo, expresar que los escritos, libros y obras empleados en la totalidad del proyecto de investigación serán citados en estricto respeto y requerimiento que impone las normas APA sexta edición y la plataforma virtual turnitin.com, todo ello como parte de las exigencias y normativas dictadas por la escuela de posgrado.

III. Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 6

Niveles de la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	36	43,9	43,9	45,1
	Alta	45	54,9	54,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

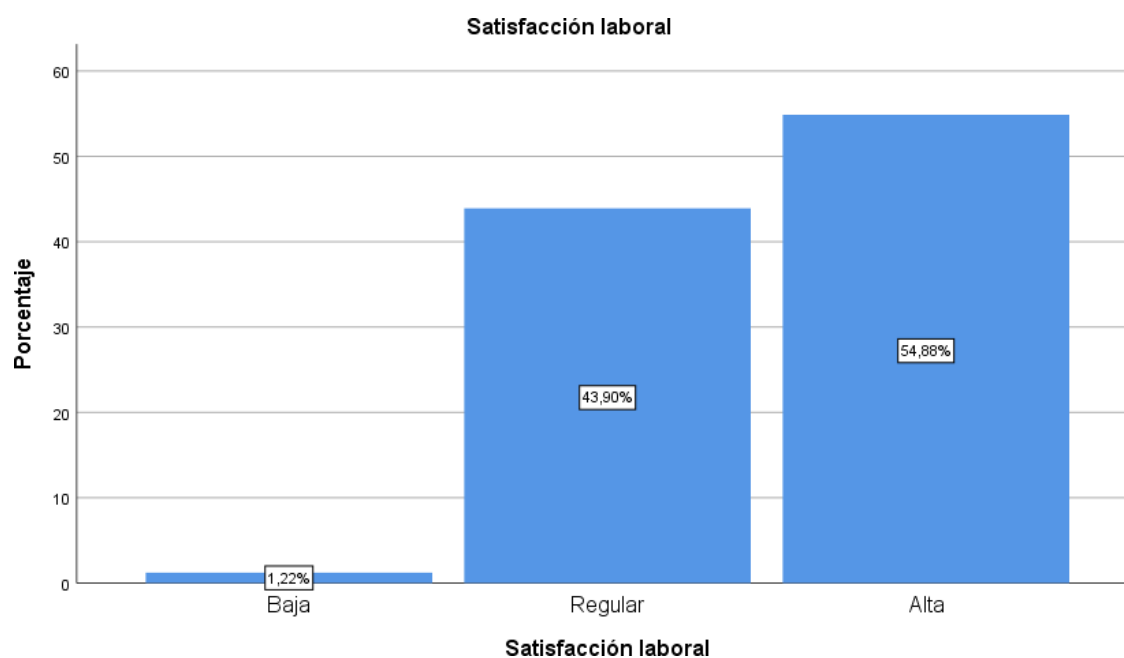


Figura 2. Niveles de la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Interpretación

De la tabla 6 y figura 2 se observa que el 54,9% del personal administrativo percibe la satisfacción laboral como alta, mientras que el 43,9% de los mismos opina que es regular y el 1,22% señala que es baja la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 7

Niveles de la motivación del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	7,3	7,3	7,3
	Regular	45	54,9	54,9	62,2
	Alta	31	37,8	37,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

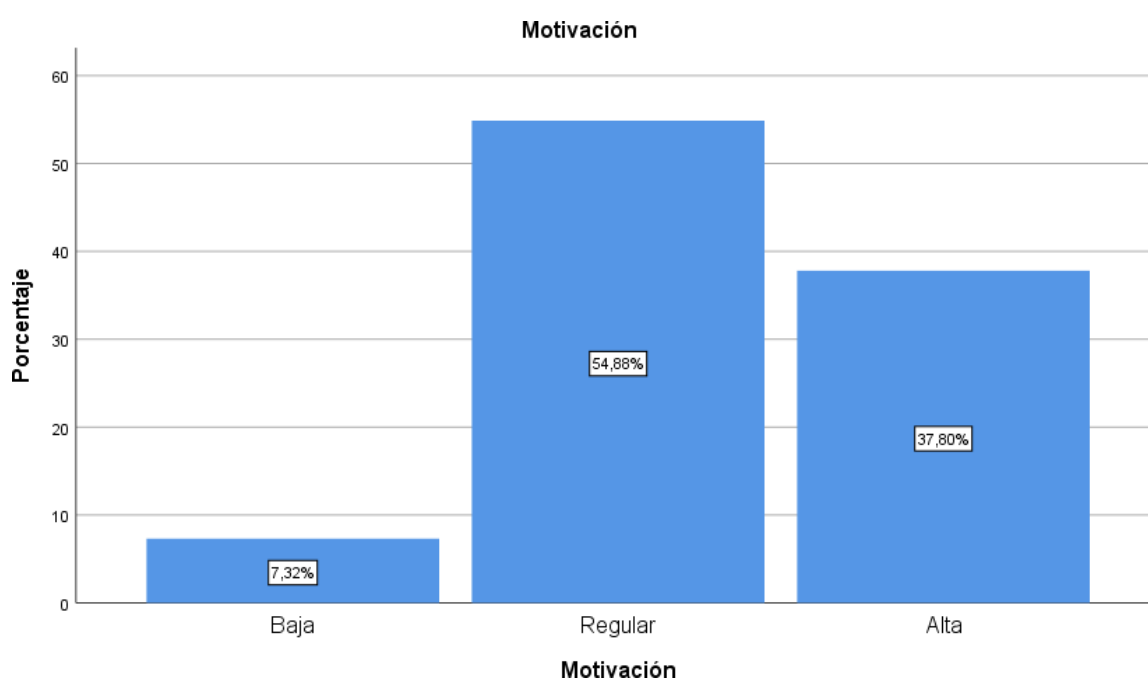


Figura 3. Niveles de la motivación del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Interpretación

De la tabla 7 y figura 3 se observa que el 54,88% del personal administrativo percibe la motivación como regular, mientras que el 37,8% de los mismos opina que es alta y el 7,32% señala que es baja la motivación del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 8

Niveles del compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Compromiso			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	37	45,1	45,1	47,6
	Alta	43	52,4	52,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

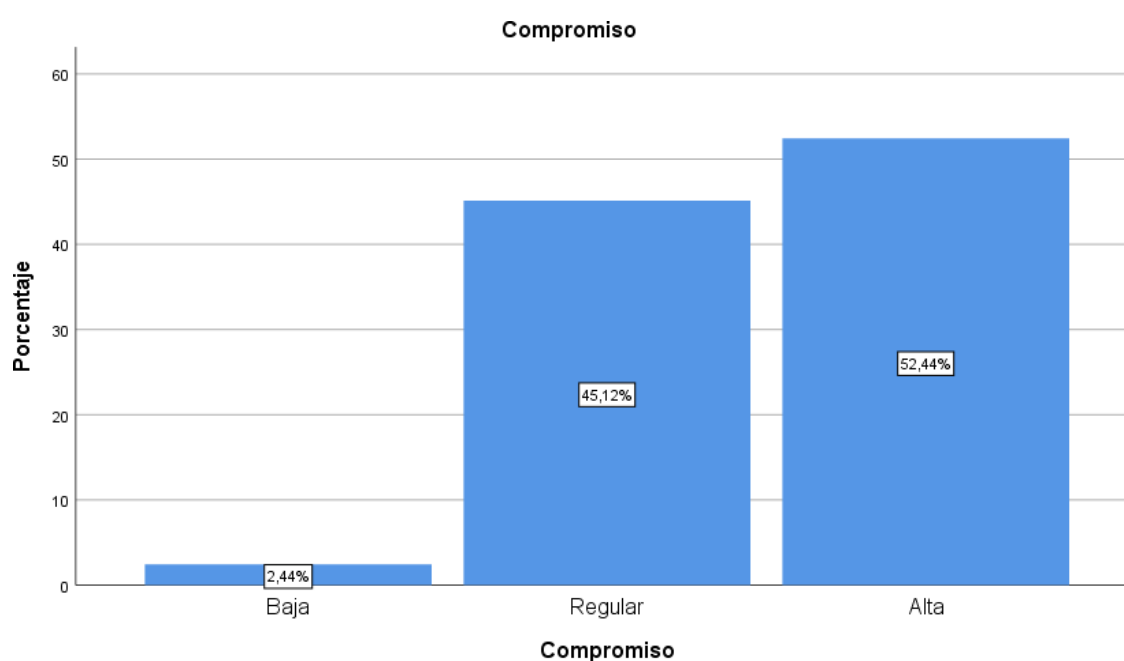


Figura 4. Niveles del compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Interpretación

De la tabla 8 y figura 4 se observa que el 52,44% del personal administrativo percibe el compromiso como alto, mientras que el 45,12% de los mismos opina que es regular y el 2,44% señala que es bajo el compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 9

Niveles de la Relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Relación interpersonal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	37	45,1	45,1	46,3
	Alta	44	53,7	53,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

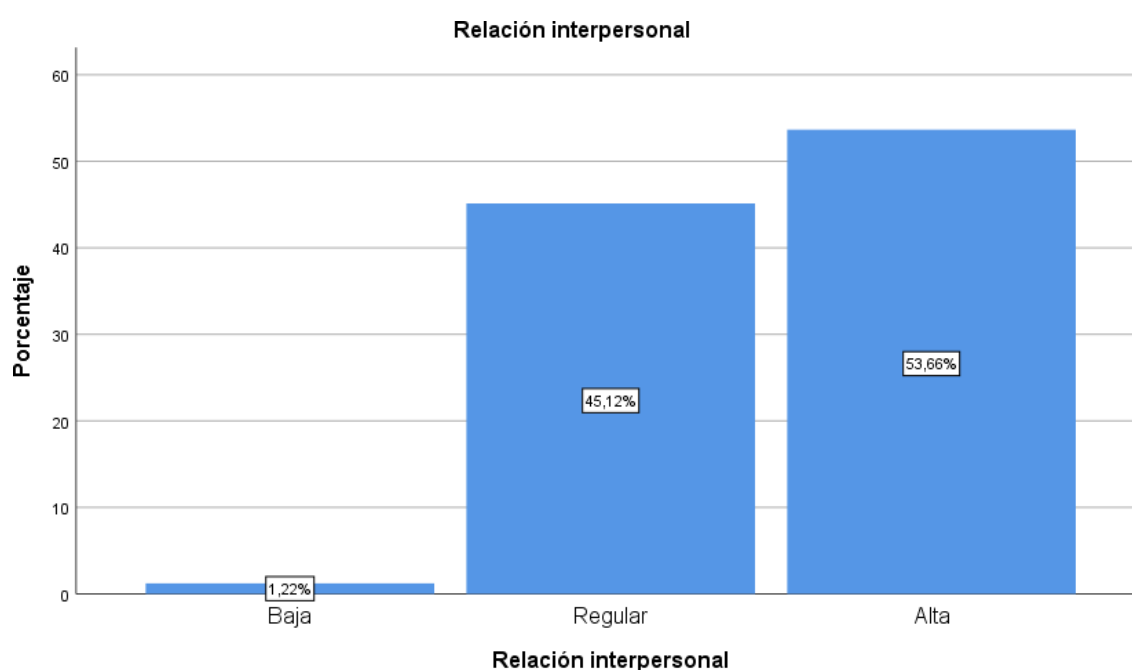


Figura 5. Niveles de la relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Interpretación

De la tabla 9 y figura 5 se observa que el 53,66% del personal administrativo percibe la relación interpersonal como alto, mientras que el 45,12% de los mismos opina que es regular y el 1,22% señala que es baja la relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 10

Niveles de la Remuneración del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Remuneración			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	8,5	8,5	8,5
	Regular	32	39,0	39,0	47,6
	Alta	43	52,4	52,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

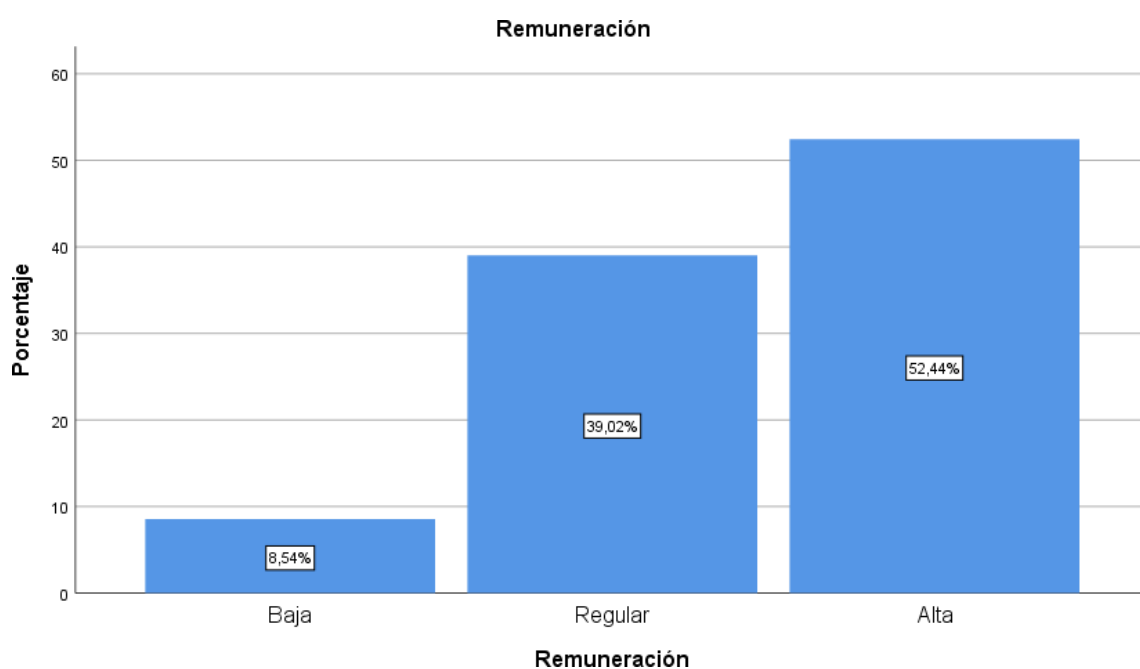


Figura 6. Niveles de la remuneración del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Interpretación

De la tabla 10 y figura 6 se observa que el 52,44% del personal administrativo percibe la remuneración como alta, mientras que el 39,02% de los mismos opina que es regular y el 8,54% señala que es baja la remuneración del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 11

Niveles de la Productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	6,1	6,1	6,1
	Regular	18	22,0	22,0	28,0
	Alta	59	72,0	72,0	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

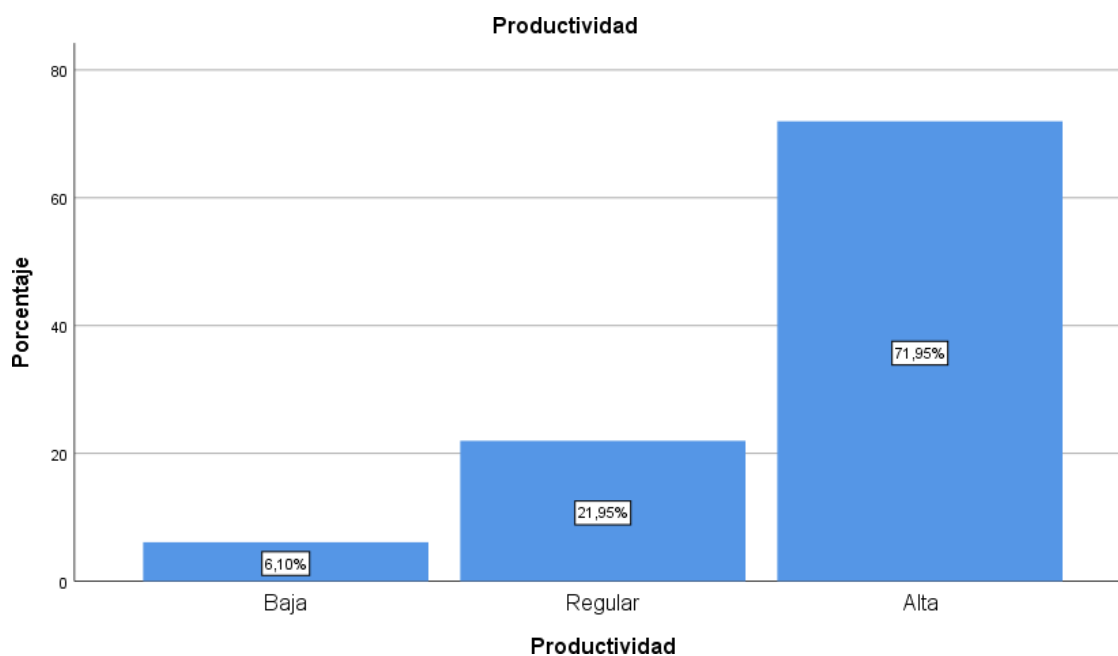


Figura 7. Niveles de la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Interpretación

De la tabla 11 y figura 7 se observa que el 71,95% del personal administrativo percibe la productividad como alta, mientras que el 21,95% de los mismos opina que es regular y el 6,10% señala que es baja la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ho. No existe incidencia entre satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

H1. Existe incidencia entre satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 12

Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,138			
Final	20,499	4,638	2	,008

Función de enlace: Logit.

Dados los resultados, con la bondad de ajustes se rechaza la hipótesis nula; corroborando la dependencia entre variables, siendo el valor de p_valor de 0,008 menor a 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13

Pseudo coeficiente de terminación de las variables satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,055
Nagelkerke	,071
McFadden	,038

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la satisfacción laboral, con el coeficiente de Nagelkerke 0.071, lo que implica la variabilidad de la productividad en un 7.1% a causa de la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Prueba de variabilidad

Tabla 14

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de la satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo

		Estimación de parámetros						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
		al 95%						
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Productividad = 1]	-3,328	,572	33,857	1	,000	-4,449	-2,207
	[Productividad = 2]	-1,461	,380	14,741	1	,000	-2,206	-,715
Ubicación	[Satisfaccionlaboral=1]	-2,394	1,904	5,581	1	,009	-6,126	1,337
	[Satisfaccionlaboral=2]	-,916	,511	3,217	1	,073	-1,917	,085
	[Satisfaccionlaboral=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

La prueba de Wald con el orden de 5,581 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.009 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia significativa de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe incidencia entre motivación y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

H1. Existe incidencia entre motivación y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 15

Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal

Información de ajustes de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,318			
Final	19,534	6,784	2	,034

Función de enlace: Logit.

Dados los resultados, con la bondad de ajustes se rechaza la hipótesis nula; corroborando la dependencia entre variables, siendo el valor de p_valor de 0,034 menor a 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 16

Pseudo coeficiente de terminación de la motivación y la productividad del personal administrativo

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,079
Nagelkerke	,103
McFadden	,056

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la motivación, con el coeficiente de Nagelkerke 0.103, lo que implica la variabilidad de la productividad en un 10.3% a causa de la motivación del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 17

Presentación de los coeficientes de la estimación de parámetros de la motivación y la productividad del personal administrativo

Estimación de parámetros								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Productividad = 1]	-3,747	,682	30,195	1	,000	-5,084	-2,411
	[Productividad = 2]	-1,860	,525	12,530	1	,000	-2,889	-,830
Ubicación	[Motivación=1]	-2,098	,937	5,013	1	,025	-3,934	-,261
	[Motivación=2]	-1,161	,612	3,601	1	,058	-2,360	,038
	[Motivación=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

La prueba de Wald con el orden de 5,013 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.025 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia significativa entre de la motivación en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe incidencia entre compromiso y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

H1. Existe incidencia entre compromiso y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 18

Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal

Información de ajustes de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,206			
Final	21,509	4,696	2	,036

Función de enlace: Logit.

Dados los resultados, con la bondad de ajustes se rechaza la hipótesis nula; y se prueba la dependencia entre variables, siendo el valor de p_valor de 0,036 b 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la carencia de dependencia de una variable sobre la otra

Tabla 19

Pseudo coeficiente de terminación del compromiso y la productividad del personal administrativo

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,056
Nagelkerke	,072
McFadden	,039

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la productividad del personal respecto del compromiso, con el coeficiente de Nagelkerke 0.072, lo que implica la variabilidad de la productividad en un

7.2% a causa del compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 20

Presentación de los coeficientes de la estimación del compromiso y la productividad del personal administrativo

		Estimación de parámetros						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
		al 95%						
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Productividad = 1]	-3,285	,577	32,415	1	,000	-4,416	-2,154
	[Productividad = 2]	-1,401	,382	13,443	1	,000	-2,149	-,652
Ubicación	[Compromiso=1]	-2,343	1,382	5,874	1	,040	-5,051	,366
	[Compromiso=2]	-,717	,514	1,945	1	,163	-1,724	,290
	[Compromiso=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

La prueba de Wald con el orden de 5,874 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.040 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia del compromiso en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específico 3.

Ho. No existe incidencia entre relación interpersonal y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

H1. Existe incidencia entre relación interpersonal y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 21

Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal

Información de ajustes de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	27,269			
Final	21,013	6,256	2	,044

Función de enlace: Logit.

Dados los resultados, con la bondad de ajustes se rechaza la hipótesis nula; corroborando la dependencia entre variables, siendo el valor de p_valor de 0,044 menor a 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 22

Pseudo coeficiente de terminación de la relación interpersonal y la productividad del personal administrativo

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,073
Nagelkerke	,095
McFadden	,052

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la relación interpersonal, con el coeficiente de Nagelkerke 0.095, lo que implica la variabilidad de la productividad en un 9.5% a causa de la relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 23

Presentación de los coeficientes de la estimación de la relación interpersonal y la productividad del personal administrativo

Estimación de parámetros								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Productividad = 1]	-3,458	,586	34,826	1	,000	-4,606	-2,309
	[Productividad = 2]	-1,588	,401	15,688	1	,000	-2,374	-,802
Ubicación	[RelacionInterpersonal=1]	16,867	,000	6,789	1	,002	16,867	16,867
	[RelacionInterpersonal=2]	-1,193	,519	5,282	1	,022	-2,211	-,176
	[RelacionInterpersonal=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

La prueba de Wald con el orden de 6,789 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.002 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia significativa de la

relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específico 4

Ho. No existe incidencia entre remuneración y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

H1. Existe incidencia entre remuneración y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 24

Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal

Información de ajustes de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	23,751			
Final	21,181	2,570	2	,277

Función de enlace: Logit.

Dados los resultados, con la bondad de ajustes se rechaza la hipótesis alterna; corroborando la carencia de dependencia entre variables, siendo el valor de p_valor de 0,227 mayor a 0,05. Por ello el modelo y los resultados explican la no dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 25

Pseudo coeficiente de terminación de la remuneración y la productividad del personal administrativo

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,031
Nagelkerke	,040
McFadden	,021

Función de enlace: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la remuneración, con el coeficiente de Nagelkerke 0.040, lo que implica que la variabilidad de la productividad

en un 4.0% de la remuneración del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Tabla 26

Presentación de los coeficientes de la estimación de la remuneración y la productividad del personal

		Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Productividad = 1]	-3,095	,552	31,393	1	,000	-4,178	-2,012
	[Productividad = 2]	-1,261	,367	11,835	1	,001	-1,980	-,543
Ubicación	[Remuneración=1]	-1,238	,812	2,322	1	,128	-2,831	,354
	[Remuneración=2]	-,422	,528	,638	1	,424	-1,458	,613
	[Remuneración=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante

La prueba de Wald con el orden de 2,322 que es menor al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.128 > \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que no existe incidencia entre la remuneración y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

IV. Discusión

En cuanto a los resultados de las pruebas para la hipótesis general se obtiene la variabilidad de la productividad en un 7.1% a causa de la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Corroborada por un Wald con el orden de 5,581 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.009 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia significativa de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Resultados que se corroboran con los hallazgos encontrados por Diago (2019) que en su estudio donde formula el objetivo de estudio de determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad, a partir de ello se concluye que se ha podido demostrar respecto a la variable satisfacción laboral que existe una relación muy alta con la variable productividad, debido a que se obtuvo una correlación de 0,853 y una sig. Bilateral de 0,000 la cual es menor que 0,05% determinando que si el nivel de satisfacción incrementa el nivel de productividad también lo hace. Así mismo los resultados encontrados por Cruz (2017) quien se plantea como objetivo fue analizar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad, concluyendo que la satisfacción laboral y productividad es el principal elemento para que se desarrolle un buen ambiente laboral y una eficiente productividad.

Para la hipótesis específica 1 los resultados muestran que se estaría presentando la dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la motivación, con el coeficiente de Nagelkerke 0.103, lo que implica la variabilidad de la productividad en un 10.3% a causa de la motivación, corroborada por un Wald con el orden de 5,013 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.025 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia significativa entre de la motivación en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Estos resultados se alinean a los encontrados por Quimis (2017) que en su estudio cuyo objetivo es diagnosticar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería hospital “Dr. Gustavo Domínguez” de Santo Domingo, del cual se concluye que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son las principales causas que determinan el comportamiento organizacional, tanto en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo.

Para la hipótesis específica 2 los hallazgos encontrados señalan que existe variabilidad de la productividad en un 7.2% a causa del compromiso del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Corroborada esta por el Wald con el orden de 5,874 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.040 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia del compromiso en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Resultados similares a los encontrados por Salazar (2018) que en su estudio busca identificar si la variable satisfacción laboral tiene relación e influencia sobre la variable de compromiso organizacional, concluyendo que el nivel de satisfacción laboral, del personal del banco del instituto ecuatoriano de seguridad social para el año 2017 es del 70,96%, mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional, es decir, el personal del banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización.

Para la hipótesis específica 3 se afirma que la variabilidad de la productividad en un 9.5% a causa de la relación interpersonal del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Corroborada por el Wald con el orden de 6,789 que es superior al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.002 < \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que existe incidencia significativa de la relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Resultados que se pueden contrastar con los de Salvatierra (2019), quien menciona que su objetivo fue establecer la influencia de satisfacción laboral en la productividad laboral, y concluye que existe relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral encontrando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.84, afirmando que el nivel de satisfacción laboral incrementa la productividad laboral. Así mismo los hallazgos encontrados por Lomas (2017) cuyo estudio concluyó que existe una relación directa, positiva y muy alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $Es < a 0,05$ es decir “0,000, donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variable satisfacción laboral influye en la variable productividad en un 89%.

Finalmente, la hipótesis específica 4 se encuentra resultados adversos donde la variabilidad de la productividad en un 4.0% de la remuneración del personal administrativo

del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Confirmada por el Wald con el orden de 2,322 que es menor al punto de corte de 4 y con p valor $p=0.128 > \alpha 0,05$ por tanto, se infiere que no existe incidencia entre la remuneración y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020. Resultados que difieren con los encontrados por López y Pomasoncco (2018) quienes afirman en su estudio que tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal cumpla y se sienta satisfecho con su trabajo y sus efectos que sobrelleva en la productividad, en efecto se concluye que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación moderada, deduciendo que a mayor satisfacción laboral genera una repercusión positiva en la productividad.

V. Conclusiones

Primero

Existe dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la satisfacción laboral en un 7.1%, corroborada por Wald, con el orden de 5,581 un p valor $p=0.009$, con lo que se logra el objetivo de determinar la existencia de la incidencia significativa de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Segunda

Existe dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la motivación laboral en un 10.3%, corroborada por Wald, con el orden de 5,013 un p valor $p=0.025$, con lo que se logra el objetivo de determinar la existencia de la incidencia significativa de la motivación laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020

Tercera

Existe dependencia porcentual de la productividad del personal respecto del compromiso laboral en un 7.2%, corroborada por Wald, con el orden de 5,874 un p valor $p=0.040$, con lo que se logra el objetivo de determinar la existencia de la incidencia significativa del compromiso laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020

Cuarta

Existe dependencia porcentual de la productividad del personal de la relación interpersonal en un 9.5%, corroborada por Wald, con el orden de 6,789 un p valor $p=0.002$, con lo que se logra el objetivo de determinar la existencia de la incidencia significativa de la relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020

Quinta

Existe dependencia porcentual de la productividad del personal respecto de la remuneración en un 4%, corroborada por Wald, con el orden de 2,322 un p valor $p=0.128$, con lo que se acepta la hipótesis estadística nula no existe incidencia entre la remuneración

y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de
Puente Piedra, 2020.

VI. Recomendaciones

Primera

A los directivos y gerentes de las instituciones hospitalarias, recomendar que tomen en consideración la importancia que tiene la satisfacción laboral para obtener una buena productividad del personal administrativo, dado que el estudio demuestra y encuentra como hallazgo más importante que la productividad del personal depende directa y significativamente de la satisfacción laboral.

Segunda

A los directivos realizar actividades de integración, de estimulación, motivación, compensación y sobre todo mejoras en las remuneraciones que mejoren los niveles de satisfacción en los trabajadores, de ello dependerá sustantivamente la productividad de logro de los objetivos de la institución

Tercera

A los trabajadores y colaboradores de las instituciones hospitalarias mantener su motivación, su compromiso del personal, con la institución y tener la relación interpersonal en función del lograr los objetivos institucionales, ello permitirá una buena productividad.

Cuarta

A los investigadores plantear el estudio de las variables satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo, en distintos contextos y enfoques, ello permitirá la profundización de su marco teórico y la posibilidad de brindar alternativas de solución y plantear mejoras continuas en el campo de la gestión pública general.

Referencias

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*, Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Perú, Escuela de Economía. Recuperado de http://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizacion_al.pdf
- Aptitus. (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta. ed.). Editorial Episteme, Caracas, Venezuela. Recuperado de https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv_896991d0bdcefe
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos humanos integrado el personal y la empresa*. Colombia: Editorial Legis. Recuperado de https://books.google.com.ni/books/about/Gerencia_de_recursos_humanos.html?id=98AvPwAACAAJ
- Camacho, R. y Higueta, D. (2013). *pensamiento y gestión*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64629832005.pdf>
- Castellanos, J. (2010). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. España. Editorial Académica Española. Recuperado de <https://www.amazon.com/Diagn%C3%B3stico-del-clima-organizacional-Universidad/dp/3844341676>
- Chiavenato, I. (2004). *Fundamentos de la administración*. Recuperado de <https://fundamentosadministracion.wordpress.com/2004/libro-de-idalberto-hiavenato-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da. ed.). Bogotá, Colombia. Mc Graw Hill. Recuperado de

file:///C:/Users/guisell/Downloads/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf

Cristancho, F. (2015). *Blog de Reclutamiento 2.0*. Recuperado de <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organización>

Cruz, P. F. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi CIA LTDA* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

Delgado. (2014). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*.

Diago, A. C. (2019). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del área corporativos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Guayaquil, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42534/Diago_GAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duarte, S. (2014). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. Mexico*. Recuperado de <file:///C:/Users/ARRIAGA/Downloads/DialnetFactoresQueInfluyenEnLaSatisfaccionLaboralDeLosEmp-5109457.pdf>

Flores, L. G. (2016). *Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16360/Flores_HLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galindo, M. y Rios, V. (2015). *mexico productivity*. Obtenido de productividad : Recuperado de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

- Gargallo, A y Freundlich, F. (2008). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE1010440033A>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_-_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>
- Koontz, H. y O'Donnel, C. (1998). *Administración, una perspectiva global*. (11va. ed.). México. Editorial McGraw-Hill. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/43572736/Admin-is-Trac-Ion-Una-Perspectiva-Global-11va-Ed-H-Koontz>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://fernandosuarz.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminkoontz.pdf>
- Leal, A. (1999). *El Factor Humano en las Relaciones Laborales*. Editorial Pirámide. Recuperado de http://www.usc.es/econo/RGE/Vol.9_2/Castel%20E1n/El%20Factor%20Humano%20en%20las%20Relaciones%20Laborales.pdf
- Loitegui, J. (1990). “*Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra*”. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad Complutense (Madrid, 1990). 355 pág. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/50006488/A5-JSZGpdf/>
- 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 maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, R. y Pomasoncco, E. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores Red Salud Huamanga 2018* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28683/lopez_tr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín, A. (2008). *Metodología de la Investigación - Métodos y Estrategias de Investigación*. Recuperado de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Marín, J y Arias, L. (2013). *Evaluación del nivel de satisfacción laboral*. Colombia: Academia Española. Recuperado de <https://www.amazon.com/-/es/Jonathan-Mar%C3%ADn-G%C3%B3mez/dp/3848459604>
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú. Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Marlínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento, en Sapiens*, vol. 7, No.1. pp. 43-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>
- Nunes, P. (2016). *gestión efectividad. Obtenido de efectividad*. Recuperado de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/>
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú. Arco Iris S.R.L. Recuperado de <http://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00106004>
- Parker, D. (1995). *Productividad en los empleados*. Colombia. Editorial LEMUS.
- Prokopenko, J. (1989). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra. Suiza. Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de <https://docplayer.es/23869681-La-gestion-de-la-productividad.html>

- Quimis, R. M. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la Provincia de Santo Domingo de los tsachilas – Ecuador* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>
- Randstad Workmonitor. (2016). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2017/03/el-79-por-ciento-de-los-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo.pdf>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (4ta. ed.). México. Prentice H. Recuperado de <http://goodfoodgroup.org/uploads/1/3/1/3/131381112/makegifobi-jikovumefepuj-vezixijafibim.pdf>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall. (13va. ed.) Pearson educación de México. Recuperado de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Salazar, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/6348>
- Salvatierra, E. M. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo – 2019* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H y Reyes, C. (1996). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Perú. Editorial Mantaro. Recuperado de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6348/Metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica>

- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. y Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *RAE-Revista de Administración de Empresas*, 54(5). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>
- Sánchez, S. (2010). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición*. edit. EAE, p. 348. Recuperado de <https://www.amazon.es/Satisfacci%C3%B3n-Laboral-causas-consecuencias-medici%C3%B3n/dp/3844347887>
- Santos, W. V. (2016). *Influencia del clima organizacional sobre la productividad de funcionarios de empresa pública CELEC E.P, Guayaquil – Ecuador* (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil- Guayaquil, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43721/1/INFLUENCIASATISFACCIONLABORALY%20PRODUCTIVIDAD-SANTOS%20WENDY.pdf>
- Schermerhorn, J. (1993). *Management for productivity*. (4ta. edi.) Canada: John Wiley & Sons, Inc. Recuperado de <https://www.amazon.com/Management-Productivity-John-Schermerhorn-Jr/dp/0471543330>
- Schuller, R. (1977). *Role perceptions, satisfaction and performance moderated by organizational level and participation in decision making*. In *academy of management Journal*. New York,20, pp. 159-165. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507377900472>
- Servitje, Lorenzo. (2008). *Mayor Capacitación, Mayor productividad. Unión Social de Empresarios de México*. Recuperado de <https://es.catholic.net/op/articulos/44221/cat/416/mejor-capacitacion-mayor-productividad-.html#modal>
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4ta. edi.). México: Editores LIMUSA. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Trespalacios, J., Vázquez, R y Bello, L. (2005). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/investigacion-de-mercados/9788497323772/>

- Werther, W. y Davis, K. (1999). *Administración de personal y Recursos Humanos*. México: Mc. Graw-Hill. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Werther%20William%20S%20-%20Administracion%20De%20Personal%20Y%20Recursos%20Humanos.pdf>
- Yáñez, D. (2018). La motivación como fuente de productividad, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/motivacion-productividad.html>
- Zapata, L. Y. (2018). *Productividad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27162/zapata_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020

Autor: Salinas Patricio Nancy Guiselle

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo incide la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020?</p> <p>Problema Específico 1</p> <p>¿Cómo incide la motivación en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020?</p> <p>Problema Específico 2</p> <p>¿Cómo incide el compromiso en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020?</p> <p>Problema Específico 3</p> <p>¿Cómo incide la relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020?</p> <p>Problema Específico 4</p> <p>¿Cómo incide la remuneración en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 1</p> <p>Determinar la incidencia de la motivación en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 2</p> <p>Determinar la incidencia del compromiso en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 3</p> <p>Determinar la incidencia de la relación interpersonal en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Objetivo Específico 4</p> <p>Determinar la incidencia de la remuneración en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe incidencia entre satisfacción laboral y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 1</p> <p>Existe incidencia entre motivación y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 2</p> <p>Existe incidencia entre compromiso y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 3</p> <p>Existe incidencia entre relación interpersonal y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica 4</p> <p>Existe incidencia entre remuneración y la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.</p>	Variable independiente : Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
			Motivación	Ambiente laboral Desarrollo personal Reconocimiento Desempeño	1 al 4	Escala Ordinal Likert 5. siempre	Bueno (60-80)
			Compromiso	Desarrollo profesional Toma de decisiones Liderazgo	5 al 8		
			Relación interpersonal	Comunicación Trabajo en equipo Expresar ideas Empatía	9 al 13	4. casi siempre 3. algunas veces 2. casi nunca 1. nunca	Regular (39-59)
			Remuneración	Bonos Viáticos Compensación de horas	14 al 16		Malo (16-37)
			Variable dependiente: Productividad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
			Eficiencia	Oportuno Recursos	17 al 24	Escala Ordinal Likert 5. siempre	Bueno (60-80)
				Metas		4. casi siempre	Regular (38-59)
Efectividad	Crecimiento de la productividad Cumplimiento de objetivos Entusiasmo	25 al 32	3. algunas veces 2. casi nunca 1. nunca	Regular (16-37)			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento		Estadística a utilizar
<p>Nivel Descriptivo correlacional causal</p> <p>Diseño No experimental Transversal</p> <p>Método Hipotético deductivo</p>	<p>Población son 82 trabajadores administrativos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz</p> <p>Muestreo No probabilístico Intencionado</p> <p>Muestra Censal a 82 trabajadores administrativos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz</p>	<p>Variable independiente Satisfacción laboral</p> <p>Técnica Encuesta</p>	<p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Autor: Salinas Patricio Nancy Guisselle Monitoreo: Constante Ámbito de aplicación: Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra Forma de administración: Directa</p>	<p>Descriptiva Frecuencias, porcentaje en tablas y figuras con su interpretación</p> <p>Referencial La prueba estadística de regresión logística ordinal</p>
		<p>Variable dependiente Productividad</p> <p>Técnica Encuesta</p>	<p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Autor: Salinas Patricio Nancy Guisselle Monitoreo: Constante Ámbito de aplicación: Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra Forma de administración: Directa</p>	

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre satisfacción laboral

Título del trabajo de investigación: Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Licker, de acuerdo a su percepción.

Escala y valor : nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

	Descripción	1	2	3	4	5
Nº	MOTIVACIÓN	nunca	casi nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
1	Considera Usted que el ambiente laboral donde trabaja es agradable.					
2	Cree Usted que la institución donde labora le proporciona oportunidades de desarrollo personal.					
3	Usted siente que recibe algún reconocimiento por sus logros obtenidos.					
4	Usted considera que su relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo.					
Nº	COMPROMISO					
5	A Usted le satisface las condiciones de desarrollo profesional como capacitaciones y talleres.					
6	Usted muestra interés por el desarrollo profesional de su equipo					
7	Usted cree que tiene la oportunidad de tomar decisiones de manera autónoma.					

8	Cree Usted que su jefe inmediato ejerce liderazgo hacia su equipo de trabajo.					
Nº	RELACIÓN INTERPERSONAL					
9	Usted considera que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que fomente el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
10	Cree Usted que recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo					
11	Cree Usted que el trabajo en equipo es muy importante para el desarrollo de su institución.					
12	Considera Usted que existen oportunidades para expresar sus ideas dentro de su área de trabajo.					
13	Piensa Usted que sus compañeros de trabajo muestran empatía entre todos.					
Nº	REMUNERACIÓN					
14	Cree Usted que la asignación de bonos es una motivación para el trabajo.					
15	Considera Usted que el monto por viatico cubre el gasto de la comisión realizada.					
16	Usted está de acuerdo con la compensación de horas de trabajo.					

Cuestionario sobre productividad

Título del trabajo de investigación: Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Instrucciones: A continuación, se presentan un grupo de ítems, lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Licker, de acuerdo a su percepción.

Escala y valor : nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

	Descripción	1	2	3	4	5
Nº	EFICIENCIA	nunca	casi nunca	algunas veces	casi siempre	siempre
17	Cree Usted que las tareas encomendadas se culminan oportunamente.					
18	Cree Usted que la institución capacita de manera oportuna a los trabajadores para mejorar su productividad laboral.					
19	Usted Considera que realizar en menor tiempo sus labores significa ser más productivo.					
20	Considera Usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias.					
21	Cree Usted que los recursos asignados a su área son destinados para la mejora de la productividad.					
22	Cree Usted que participa activamente proponiendo estrategias para mejorar la productividad.					
23	Usted Alcanza las metas establecidas en el menor tiempo posible.					

24	Cree usted que la eficiencia aporta notablemente la productividad de un trabajador					
Nº	EFFECTIVIDAD					
25	Considera Usted que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la productividad.					
26	Considera Usted que las evaluaciones en periodos cortos promueven el incremento de la productividad.					
27	Considera Usted que los resultados de la gestión son positivos.					
28	Cree Usted que su esfuerzo en el desempeño de sus labores es importante para el cumplimiento de objetivos.					
29	Cree usted que la institución cumple con la visión y misión.					
30	Cree Usted que mediante la efectividad se puede lograr las metas a fin del año.					
31	Usted participa con entusiasmo en las reuniones de trabajo.					
32	Considera Usted que la actitud que muestra cada trabajador es positiva.					

Anexo C: Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Motivación								
1	Considera Usted que el ambiente laboral donde trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que la institución donde labora le proporciona oportunidades de desarrollo personal.	✓		✓		✓		
3	Usted siente que recibe algún reconocimiento por sus logros obtenidos.	✓		✓		✓		
4	Usted considera que su relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Compromiso								
5	A Usted le satisface las condiciones de desarrollo profesional como capacitaciones y talleres.	✓		✓		✓		
6	Usted muestra interés por el desarrollo profesional de su equipo	✓		✓		✓		
7	Usted cree que tiene la oportunidad de tomar decisiones de manera autónoma.	✓		✓		✓		
8	Cree Usted que su jefe inmediato ejerce liderazgo hacia su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Relación Interpersonal								
9	Usted considera que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que fomente el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
10	¿Cree Usted que recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	✓		✓		✓		
11	Cree Usted que el trabajo en equipo es muy importante para el desarrollo de su institución.	✓		✓		✓		
12	Considera Usted que existen oportunidades para expresar sus ideas dentro de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Piensa Usted que sus compañeros de trabajo muestran empatía entre todos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Remuneración								
14	Cree Usted que la asignación de bonos es una motivación para el trabajo.	✓		✓		✓		
15	Considera Usted que el monto por viático cubre el gasto de la comisión realizada.	✓		✓		✓		
16	Usted está de acuerdo con la compensación de horas de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE METODÓLOGO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Guizado Oscco Felipe

DNI: 31169557

Especialidad del validador:

25 De Junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Motivación								
1	Considera Usted que el ambiente laboral donde trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que la institución donde labora le proporciona oportunidades de desarrollo personal.	✓		✓		✓		
3	Usted siente que recibe algún reconocimiento por sus logros obtenidos.	✓		✓		✓		
4	Usted considera que su relación con sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño en su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Compromiso								
5	A Usted le satisface las condiciones de desarrollo profesional como capacitaciones y talleres.	✓		✓		✓		
6	Usted muestra interés por el desarrollo profesional de su equipo	✓		✓		✓		
7	Usted cree que tiene la oportunidad de tomar decisiones de manera autónoma.	✓		✓		✓		
8	Cree Usted que su jefe inmediato ejerce liderazgo hacia su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Relación Interpersonal								
9	Usted considera que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que fomente el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
10	¿Cree Usted que recibe la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	✓		✓		✓		
11	Cree Usted que el trabajo en equipo es muy importante para el desarrollo de su institución.	✓		✓		✓		
12	Considera Usted que existen oportunidades para expresar sus ideas dentro de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Piensa Usted que sus compañeros de trabajo muestran empatía entre todos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Remuneración								
14	Cree Usted que la asignación de bonos es una motivación para el trabajo.	✓		✓		✓		
15	Considera Usted que el monto por viático cubre el gasto de la comisión realizada.	✓		✓		✓		
16	Usted está de acuerdo con la compensación de horas de trabajo.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE TEMÁTICO

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fabián Falcón Carlos Humberto

 DNI: 43580054

Especialidad del validador:

25 De Junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia							
17	Cree Usted que las tareas encomendadas se culminan oportunamente.	✓		✓		✓		
18	Cree Usted que la institución capacita de manera oportuna a los trabajadores para mejorar su productividad laboral.	✓		✓		✓		
19	Usted Considera que realizar en menor tiempo sus labores significa ser más productivo.	✓		✓		✓		
20	Considera Usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias.	✓		✓		✓		
21	Cree Usted que los recursos asignados a su área son destinados para la mejora de la productividad.	✓		✓		✓		
22	Cree Usted que participa activamente proponiendo estrategias para mejorar la productividad.	✓		✓		✓		
23	Usted Alcanza las metas establecidas en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓		
24	Cree usted que la eficiencia aporta notablemente la productividad de un trabajador	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Efectividad							
25	Considera Usted que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la productividad.	✓		✓		✓		
26	Considera Usted que las evaluaciones en periodos cortos promueven el incremento de la productividad.	✓		✓		✓		
27	Considera Usted que los resultados de la gestión son positivos.	✓		✓		✓		
28	Cree Usted que su esfuerzo en el desempeño de sus labores es importante para el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓		
29	Cree usted que la institución cumple con la visión y misión.	✓		✓		✓		
30	Cree Usted que mediante la efectividad se puede lograr las metas a fin del año.	✓		✓		✓		
31	Usted participa con entusiasmo en las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
32	Considera Usted que la actitud que muestra cada trabajador es positiva.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE METODÓLOGO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Guizado Oscco Felipe

DNI: 31169557

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 De Junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia							
17	Cree Usted que las tareas encomendadas se culminan oportunamente.	✓		✓		✓		
18	Cree Usted que la institución capacita de manera oportuna a los trabajadores para mejorar su productividad laboral.	✓		✓		✓		
19	Usted Considera que realizar en menor tiempo sus labores significa ser más productivo.	✓		✓		✓		
20	Considera Usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias.	✓		✓		✓		
21	Cree Usted que los recursos asignados a su área son destinados para la mejora de la productividad.	✓		✓		✓		
22	Cree Usted que participa activamente proponiendo estrategias para mejorar la productividad.	✓		✓		✓		
23	Usted Alcanza las metas establecidas en el menor tiempo posible.	✓		✓		✓		
24	Cree usted que la eficiencia aporta notablemente la productividad de un trabajador	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera Usted que su rendimiento es el adecuado para el crecimiento de la productividad.	✓		✓		✓		
26	Considera Usted que las evaluaciones en periodos cortos promueven el incremento de la productividad.	✓		✓		✓		
27	Considera Usted que los resultados de la gestión son positivos.	✓		✓		✓		
28	Cree Usted que su esfuerzo en el desempeño de sus labores es importante para el cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓		
29	Cree usted que la institución cumple con la visión y misión.	✓		✓		✓		
30	Cree Usted que mediante la efectividad se puede lograr las metas a fin del año.	✓		✓		✓		
31	Usted participa con entusiasmo en las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
32	Considera Usted que la actitud que muestra cada trabajador es positiva.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DOCENTE TEMÁTICO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fabián Falcón Carlos Humberto

DNI: 43580054

Especialidad del validador:

25 De Junio del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo D: Matriz de datos (Excel y/o spss)

Variable Independiente: satisfaccion laboral

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window displays the following content:

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041
VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	16

The interface also shows a tree view on the left with folders for 'Registro', 'Fiabilidad', 'Título', 'Notas', 'Conjunto de da', 'Avisos', 'Resumen', and 'Estadística'. The bottom status bar indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode ON | H: 116 | W: 205 pt'.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	16

VALIDACION DEL INSTRUMENTO - SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD - SALINAS PATRICIO NANCY

Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Ajustar texto Combinar y centrar General % 000 0,00 0,00

Alineación Número Estilos

S T U V W X Y Z AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ AK

DATOS PARA PRUEBA PILOTO - CONFIABILIDAD

	VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCION LABORAL															
	MOTIVACION				COMPROMISO				RELACION				REMUNERACION			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
4	4	4	2	3	3	3	3	5	2	5	5	3	3	4	3	3
5	3	3	2	3	5	5	3	2	3	3	4	2	3	4	2	2
6	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4
7	4	4	4	5	5	5	4	2	4	3	5	4	4	5	5	5
8	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
10	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3
11	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5
13	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3
15	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4
16	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5
17	4	3	1	4	2	4	1	3	2	3	2	3	3	4	4	4
18	4	3	3	5	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5
19	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
20	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	4	2	5	3	3
22	1	1	1	5	5	4	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1
23	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	4
24	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3
25	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
27	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3
29	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	3	5	3	1
30	2	2	2	4	5	4	3	2	2	5	5	3	2	4	3	5
31	2	4	2	2	3	5	2	2	2	5	4	2	4	3	1	2
32	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5
33	4	3	3	3	1	4	3	5	4	2	5	4	3	5	4	3
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	5

Variable dependiente: productividad

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The main window displays the following content:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025
VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%
	Válido	Excluido ^a	
	34	0	100,0
			,0
Total	34		100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	16

The interface also shows a tree view on the left with folders for 'Registro', 'Fiabilidad', 'Titulo', 'Notas', 'Conjunto de da', 'Escala: ALL VA', 'Resumen', and 'Estadística'. The taskbar at the bottom shows the system clock at 03:16 p.m. and the window title as 'IBM SPSS Statistics Processor está listo'.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	16

¿Qué desea hacer?

General

Número

Formato condicional

Estilos

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

T U V W X Y Z AA AB AC AD AE AF AG AH AI AJ

DATOS PARA PRUEBA PILOTO - CONFIABILIDAD

	VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD															
	EFICIENCIA								EFECTIVIDAD							
	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	4	2	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	2
2	5	2	5	2	5	5	4	4	4	3	2	5	3	3	5	3
3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	2	3	5	2	5	5	3
4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5
5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	2	5	3	1	3	3
6	3	2	4	3	3	4	3	5	2	5	4	3	5	5	3	5
7	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	2	5	4	3	4	4
8	3	3	5	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	2
9	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4
10	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4
11	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3
12	5	2	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	3
13	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	3	4	5	3
14	4	2	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5
16	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	2	5	5	5	5	3
17	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	2	4	3	3
18	4	2	4	5	4	3	5	4	5	5	2	5	3	5	5	2
19	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	2
20	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3
21	3	3	5	4	5	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	3
22	1	4	4	1	4	5	5	5	5	2	3	5	3	4	5	2
23	3	3	5	4	4	3	3	5	5	5	2	5	3	5	5	3
24	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
25	4	2	5	2	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	2	2
26	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5
27	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	2
28	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3
29	2	4	5	2	4	3	2	4	3	4	2	4	5	5	5	3
30	3	3	5	3	4	3	4	5	5	2	4	5	4	5	3	5
31	2	3	4	2	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4
32	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	2
33	4	2	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3
34	3	2	5	4	4	4	3	5	4	5	2	4	3	5	5	2

Data Nancy1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	Satisfacci on aboral	Productivida d	Motivación	Compromiso	RelacionInter personal	Remuneraci ón	var
1	2	3	5	3	4	2	2	2	2	2	2	
2	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	
3	4	5	5	5	2	3	3	2	2	3	3	
4	3	5	4	2	5	2	3	2	2	1	1	
5	5	3	5	5	4	3	1	3	3	3	3	
6	4	4	5	5	3	2	3	2	2	3	3	
7	5	4	5	4	5	2	3	2	3	2	2	
8	3	5	5	3	2	2	3	2	2	2	1	
9	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	
10	5	4	5	5	4	3	1	2	3	3	3	
11	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	
13	5	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	
14	5	5	2	5	3	2	3	2	2	2	2	
15	5	3	5	4	5	3	3	2	3	2	3	
16	4	4	5	5	2	3	3	3	3	2	3	
17	5	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	
18	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ES 04:08 p.m.

Data Nancy1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	VAR00022	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
26	VAR00026	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
27	VAR00027	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
28	VAR00028	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
29	VAR00029	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
30	VAR00030	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
31	VAR00031	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
32	VAR00032	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
33	Satisfaccio...	Numérico	8	0	Satisfacción la...	{1, Baja}...	Ninguno	10	≡ Derecha	Escala	↘ Entrada
34	Productividad	Numérico	8	0	Productividad	{1, Baja}...	Ninguno	10	≡ Derecha	Escala	↘ Entrada
35	Motivación	Numérico	8	0	Motivación	{1, Baja}...	Ninguno	10	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
36	Compromiso	Numérico	8	0	Compromiso	{1, Baja}...	Ninguno	10	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
37	RelacionInt...	Numérico	8	0	Relación inter...	{1, Baja}...	Ninguno	10	≡ Derecha	Escala	↘ Entrada
38	Remunerac...	Numérico	8	0	Remuneración	{1, Baja}...	Ninguno	10	≡ Derecha	Nominal	↘ Entrada
39											
40											
41											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 04:08 p.m.

Resultado final1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

N Válido 82
Perdidos 0

Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	1	1,2	1,2	1,2
Regular	36	43,9	43,9	45,1
Alta	45	54,9	54,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Satisfacción laboral

Portapapeles 3 de 24
Elemento no recopilado: elimine elementos para aumentar el espacio disponible

IBM SPSS Statistics Process...

ES 04:08 p.m.

Resultado final1.spy [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Estadísticos
 - Satisfacción lab
 - Gráfico de barr
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Motivación
 - Gráfico de barr
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Compromiso
 - Gráfico de barr
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Relación interp
 - Gráfico de barr
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	8,422	2	,015
Desviación	8,237	2	,016

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,055
Nagelkerke	,071
McFadden	,038

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Productividad = 1]	-3,328	,572	33,857	1	,000	-4,449	-2,207
	[Productividad = 2]	-1,461	,380	14,741	1	,000	-2,206	-,715
Ubicación	[Satisfaccionalaboral=1]	-2,394	1,904	1,581	1	,209	-6,126	1,337
	[Satisfaccionalaboral=2]	-,916	,511	3,217	1	,073	-1,917	,085
	[Satisfaccionalaboral=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Portapapeles 3 de 24
Elemento no recopilado: elimine elementos para aumentar el espacio disponible

IBM SPSS Statistics Processor

ES 04:09 p.m.

N°	BASE DE DATOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCION LABORAL															
	MOTIVACION				COMPROMISO				RELACION INTERPERSONAL					REMUNERACION		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4
2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5
3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5
4	3	3	4	2	2	5	2	5	1	3	4	2	1	1	1	1
5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
6	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	5	4	5
7	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	2	5	3	3
8	5	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	2
9	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	2	4
10	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4
11	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	4	3
12	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5
13	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
14	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	5	3	3
15	4	3	5	3	5	5	4	4	3	2	4	4	3	5	5	5
16	4	4	4	5	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
17	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	4	3	3	5	5	3
18	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
19	3	4	1	1	1	5	1	1	2	2	5	1	2	1	1	5
20	3	1	1	3	3	5	1	1	1	5	5	3	1	5	5	5
21	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	5	5	4
22	5	4	5	5	5	4	3	5	5	2	5	4	5	5	4	5
23	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
24	5	4	3	5	4	5	3	5	4	2	5	3	4	5	4	3
25	4	3	1	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	3
26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4
27	4	3	3	4	5	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3
28	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4
29	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
30	3	2	2	2	2	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	2	2	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	4	3	4
32	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
33	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5
34	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4
35	4	2	2	4	3	4	3	4	3	2	5	3	3	4	2	4
36	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
38	4	3	4	5	3	4	3	5	4	2	5	5	4	3	3	4
39	1	2	2	1	5	5	2	1	1	3	5	5	2	5	2	1
40	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5
41	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4
42	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	1	5
43	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
44	4	2	2	4	3	5	3	2	4	3	4	3	4	5	2	4
45	3	4	3	3	4	4	5	3	3	2	5	4	3	3	3	4
46	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2
47	3	3	1	3	2	5	1	3	3	3	5	3	2	4	3	4
48	4	4	3	4	5	5	1	4	4	3	5	3	3	5	3	4
49	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3
50	4	3	2	5	5	4	3	4	4	2	5	4	3	5	4	4

51	3	1	2	4	5	4	2	3	3	4	5	2	3	2	1	5
52	4	4	3	4	3	5	3	4	4	2	5	4	4	5	4	5
53	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	5	3	4	5	2	3
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	2	5
55	2	2	2	5	3	5	2	3	2	2	5	3	2	5	3	3
56	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2
57	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4
58	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	2
59	3	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3
60	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4
61	5	4	2	5	4	5	3	4	5	2	5	3	5	5	3	5
62	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	4	3	3	3	2	5	2	4	4	2	5	2	3	1	2	3
64	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	5	3	3	4	3	2
65	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5
66	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	5	2	3
67	3	3	3	4	5	5	2	4	5	4	5	3	3	5	3	4
68	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
69	3	4	2	4	5	4	3	1	3	4	5	5	3	4	1	2
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
71	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3
72	2	2	3	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	5
73	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	1	4
75	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	3	5	2	2
76	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4
77	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3
78	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	5	3	2	4	3	4
79	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	5	4	3	5	4	5
80	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5
81	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5
82	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	5	3	3	4	2	2

N°	BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE PRODUCTIVIDAD															
	EFICIENCIA							P24	EFECTIVIDAD							
	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	2	3	5	2	5	4	3	4	2	5	2	2	3	5	3	4
2	5	2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	2
4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	2	5
5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4
6	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3
7	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5
8	3	4	5	3	5	5	3	4	3	5	2	3	5	5	3	2
9	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3
10	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4
11	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3
12	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5	2	4	5	5	5	4
13	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	2
14	3	5	5	2	4	5	4	5	4	5	2	5	5	2	5	3
15	4	4	4	3	2	4	4	5	4	2	3	5	3	5	4	5
16	3	2	5	3	5	3	4	5	4	4	2	4	4	5	5	2
17	3	3	3	2	3	4	4	4	5	5	2	5	3	4	4	3
18	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
19	3	2	3	1	5	3	1	3	2	2	5	5	5	4	2	3
20	5	3	5	1	4	2	2	5	3	3	3	5	4	4	3	2
21	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	2
22	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3
23	5	3	3	5	3	3	5	4	5	3	2	5	3	4	5	4
24	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3
25	3	2	3	3	3	4	4	5	3	2	4	3	3	5	3	4
26	4	4	5	5	4	5	4	3	4	2	5	4	4	5	5	4
27	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2
28	5	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3
29	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
30	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
31	4	4	5	2	4	4	3	5	4	2	4	5	3	5	4	5
32	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	5	2
33	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3
34	5	3	3	4	5	5	4	3	5	5	2	5	4	5	5	4
35	3	4	4	2	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3
36	3	2	5	3	4	4	3	5	3	3	4	3	5	4	3	4
37	5	4	3	5	4	2	5	3	5	4	5	5	3	5	5	2
38	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3
39	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	2
40	5	3	5	4	4	2	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3
41	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2	5	3	5	4	3
42	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5
43	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	2	5	3	5	5	3
44	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
45	4	2	5	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	3	2
46	2	2	3	1	5	5	1	5	1	5	4	2	5	4	2	4
47	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4
48	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4
49	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	2	4	5	5	4	3
50	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4
51	3	3	5	2	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	2
52	3	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
53	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3
54	2	3	4	2	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	2

55	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	2	5	4	3	4	5
56	5	2	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4
57	4	5	4	2	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4
58	3	4	3	2	5	3	4	4	4	4	2	2	5	5	4	2
59	3	3	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5	5	3	1
60	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3
61	3	3	5	5	4	3	4	4	5	2	3	5	4	2	5	5
62	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	5	3	4
63	3	2	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	2
64	4	3	5	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	2
65	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	3
66	3	2	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2
67	2	3	4	2	5	5	3	5	4	5	3	5	2	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3	5	3	4	3
69	2	4	5	2	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4
70	5	3	5	5	4	5	5	4	5	2	2	5	4	3	5	2
71	4	2	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1
72	4	2	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	2	3	4	3
73	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	2
74	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3
75	4	3	4	3	4	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	3
76	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	2
77	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	2
78	3	3	5	2	5	3	3	4	4	4	2	4	5	5	3	2
79	2	2	4	2	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3
80	4	2	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	2	5	5	3
81	5	3	5	4	5	4	4	2	5	2	4	5	4	5	5	2
82	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	5	2

Anexo E: Autorización



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la salud"

Lima, 2 de Julio de 2020

Dr.
JORGE FERNANDO RUIZ TORRES
Director
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ



De mi mayor consideración:

NANCY GUISELLE SALINAS PATRICIO; identificado con DNI N° 46878009 y con código de matrícula N° 7002320387; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien, en el marco de la tesis conducente a la obtención del grado de MAESTRO, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad del personal administrativo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona el permiso correspondiente, a fin de poder obtener información, en la institución que usted representa, que me permita desarrollar el trabajo de investigación. Asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes, tanto metodólogo como temático.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

NANCY GUISELLE SALINAS PATRICIO
DNI N° 46878009
ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE