



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción laboral y productividad en el Cuerpo Médico del
Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021

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

AUTORA:

Bach. Tantaruna Diaz, Maria Yngrid (ORCID: 0000-0002-2828-299X)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis padres, quienes me enseñaron el valor de luchar día a día por conseguir nuestros sueños. A mi amado esposo por ser quien me ha fortalecido en mis momentos de flaqueza. A mí familia por estar conmigo y ser un apoyo constante en esta etapa tan importante de mi vida.

Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a Dios por permitirme disfrutar de mi familia en esta pandemia, brindándome sabiduría y darnos salud. Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión que he tomado para mí educación.

RESUMEN

Se realizó un estudio para determinar la relación entre la satisfacción laboral y productividad en el cuerpo médico del hospital Villa EsSalud Mongrut. La muestra es tipo de censal, por lo que se no aplicó el proceso de muestro, el cual se trabajó con un total de 100 trabajadores del área de salud en el hospital Mongrut. Se utilizó la técnica de la encuesta que estuvo conformada por 24 preguntas, que fueron aplicadas de forma virtual. La validación se llevó a cabo por un jurado de expertos, obteniendo una confiabilidad mediante el alfa de Cronbach igual 0.672 para la variable satisfacción laboral y 0.716 para la variable de productividad, lo cual es un indicador bastante confiable en el instrumento, los cuales los datos fueron procesados mediante el programa SPSS 25. Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.224, lo cual indica que existe relación positiva entre variables; además, se encuentra en el nivel de correlación moderada y, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.00<0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se concluye que: La satisfacción laboral se relaciona con la productividad del cuerpo médico del hospital Villa EsSalud Mongrut.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad, cuerpo médico, salud, hospital.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the variables job satisfaction and productivity in the medical staff of the Villa EsSalud Mongrut hospital, in the Lima region, in the period 2020. This research is applied type, whose objective is to generate new knowledge under a quantitative approach of a descriptive correlational level and a non-experimental design, of a cross-section of time. The sample is a type of census, so the sampling process was applied, which worked with a total of 100 workers from the health area in the Mongrut hospital. For data collection, the survey technique was used, which consisted of a total of 24 questions, which were applied virtually. Their validation was carried out by a jury of three experts, in which reliability was obtained through Cronbach's alpha equal to 0.672 for the job satisfaction variable and 0.716 for the productivity variable, which is a fairly reliable indicator. In the instrument, the data were processed using the SPSS 25 program. Within the same program, the Rho Spearman correlation coefficient of 0.224 was found, which indicates that there is a positive relationship between variables; Furthermore, it is at the moderate correlation level and, with the bilateral significance level being $p = 0.00 < 0.05$, the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. It is concluded that: Job satisfaction is related to the productivity of the medical staff of the Villa EsSalud Mongrut hospital in Lima, 2021.

Keywords: job satisfaction, productivity, medical staff, health, hospital.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación:	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	45
Anexo 1. Matriz de Consistencia	46
Anexo 2. Operacionalización de Variables	47
Anexo 3. Ficha Técnica de los Instrumentos.....	49
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos.....	50

Anexo 5. Certificados de validez	52
Anexo 6. Evidencia del tratamiento estadístico	58
Anexo 7. Presentación de autorización para la investigación otorgado por la universidad	60
Anexo 8. Autorización de la investigación presentado por la investigadora	61

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Juicio de expertos del instrumento de variables</i>	19
Tabla 2. <i>Niveles de confiabilidad aplicados a los instrumentos de medición</i>	20
Tabla 3. <i>Estadísticas de fiabilidad para la variable satisfacción laboral</i>	20
Tabla 4. <i>Estadísticas de fiabilidad para la variable Productividad</i>	21
Tabla 6. <i>Correlaciones</i>	23
Tabla 7. <i>Nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.</i>	24
Tabla 8. <i>Nivel de productividad según sus dimensiones en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.</i>	25
Tabla 9. <i>Frecuencia de condiciones físicas en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.</i>	26
Tabla 10. <i>Frecuencia de beneficios laborales en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.</i>	27
Tabla 11. <i>Frecuencia de políticas administrativas en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	28
Tabla 12. <i>Frecuencia de beneficios laborales en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	29
Tabla 13. <i>Frecuencia de desempeño de tareas en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	30
Tabla 14. <i>Frecuencia de relación con la autoridad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	31
Tabla 15. <i>Frecuencia de eficiencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	32
Tabla 16. <i>Frecuencia de eficacia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	33
Tabla 17. <i>Frecuencia de efectividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut</i>	34
Tabla 18. <i>Prueba de chi – cuadrado</i>	35

Índice de figuras

Figura 1: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	24
Figura 2: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	25
Figura 3: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	26
Figura 4: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	27
Figura 5: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	28
Figura 6: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	29
Figura 7: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	30
Figura 8: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	31
Figura 9: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	32
Figura 10: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	33
Figura 11: Frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	34

I. INTRODUCCIÓN

La labor médica es uno de los trabajos más demandantes y arduos en el mercado, sobre todo hoy en día por el avance del COVID-19 donde los hospitales han sido el centro más importante para atender a los pacientes que ha traído la pandemia, y es que, debido al gran aumento de atendidos, muchos trabajadores del cuerpo médico han visto deteriorado su satisfacción laboral a causa del considerable aumento de trabajo, pocas horas de descanso y malas remuneraciones.

A nivel internacional, según Randstad (2018), menciona un estudio elaborado por la Workmonitor que muestra las tendencias a nivel mundial en temas de RR.HH., y nos explica que la satisfacción laboral en México es de los niveles más altos, seguido de Estados Unidos, Austria, Japón y Hong Kong.

De acuerdo al estudio presentado, la satisfacción laboral está muy estrechamente vinculada la calidad de vida laboral, si un empleado se encuentra satisfecho en el trabajo entonces presenta menos inasistencias en su trabajo, incluida también la rotación de turnos. En el entorno nacional, "El Institut Nacional de Estadística (INEI, 2018) elaboró un estudio donde reveló que se puede obtener un 1.5% más de productividad gracias a las condiciones favorables de trabajo que tienen los empleados. Además, resalta que la categoría ocupacional se usa como medidos de calidad laboral, donde las más importantes son los asalariados y los trabajadores independientes.

Por lo tanto, se entiende que una pieza clave en el desarrollo de una empresa es la satisfacción laboral. Para esta investigación, les presento al Hospital Villa Es salud Mongrut, que visualiza su preocupación en la demanda de los pacientes día a día, lo que provoca en el personal de salud un descontrol en los horarios laborales y esto repercute en problemas de estrés y altere su productividad donde puede originar el miedo de no ser remunerados. De acuerdo a las actividades ejecutadas por cada uno los empleadores pueden provocar un desequilibrio a nivel físico, que resulta como consecuencia en la productividad de su labor, dentro del Hospital Villa Mongrut, lo cual produce un declive en la productividad. En base a ello, se formula de forma general el siguiente problema:

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021? En los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral respecto a la efectividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021? ¿Que relación hay entre las satisfacciones laborales y la efectividad del personal médico Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021?

Referente a la justificación de la investigación teórica: Este estudio busca desarrollar los conocimientos respecto a los niveles de satisfacción laboral en el Hospital Villa EsSalud Mongrut, conocer si existe alguna diferencia significativa, ello es debido a las dimensiones estudiadas que se integran, para comprender cuales son las condiciones que afectan en su rendimiento y favorecer al crecimiento de la organización. Esto nos lleva a también a investigar sobre estudios académicos y científicos internacionales, que también se referían sus teorías sobre los temas principales de la investigación.

En la Justificación práctica: El objetivo de medir el nivel satisfacción ayudará a los trabajadores a llevar un control de la situación y tomar cartas en el asunto, aprovechará los puntos positivos y mejorar los negativos, lo cual repercute en planificar estrategias solidas. Justificación metodológica: La satisfacción laboral y la productividad son variables que se estudian en la presente investigación junto a sus dimensiones según las relaciones de cada autor experto en la materia lo cual le da un sustento valida a las delimitaciones para analizar de forma académica la realidad problemática estudiada.

Objetivos de la investigación: Objetivo general: Es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. Objetivos específicos: “Generar relación entre las variable de satisfacción laboral y la eficiencia del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. Generar la relación entre satisfacción laboral y la efectividad del cuerpo médico Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.

Hipótesis de la investigación. Hipótesis general: Existiría relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. Hipótesis específicas: La satisfacción laboral estaría relacionada con la eficiencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. La satisfacción laboral estaría relacionada en la satisfacción laboral y la eficacia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. La satisfacción laboral estaría relacionada con la efectividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut 2021.

I. MARCO TEÓRICO

Referente a los Antecedentes Nacionales, encontramos a López, y Pomasoncco (2018), en la investigación elaborada; *“Las Satisfacciones laborales y la productividad de los empleadores de Red de Salud Huamanga 2018”*, cuyo estudio tuvo como objetivo principal establecer qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores de la Red Salud Huamanga. El enfoque de su investigación fue correlacionar, con diseño descriptivo correlacional, no experimental, ya que se realizó una sola muestra, en que analiza a las dos variables. Para la investigación de las recolecciones de datos se usó un cuestionario formulado por 25 preguntas que fue aplicado a 118 trabajadores conformados por la población total del estudio. Los resultados del estudio evidenciaron que ambas variables estudiadas tuvieron un grado de relación media moderada. Los autores concluyeron que una excelente aplicación de la satisfacción laboral no influye significativamente a la productividad del empleo, por lo que, si una organización desea aumentar los niveles productividad, tendrá que evaluar y desarrollar otros aspectos más a parte de la satisfacción laboral.

Así mismo: *Melgarejo (2018)*, en su investigación titulada: *“La Satisfacción laboral en su relación con los hallazgos del burnout en enfermeras de un hospital”*. Este estudio tuvo como determinante central examinar la magnitud de la satisfacción laboral y su analogía con los elementos del Síndrome de Burnout en la planilla de enfermería de un hospital del Estado de Lima Metropolitana. La metodología de la investigación empleada es de enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y correlacionar, con una muestra distribuida aproximadamente con 50 enfermeras del hospital de salud pública de Lima. De acuerdo los resultados de la investigación, el autor señala que hallaron cuatro relaciones significativas entre las variables ($r=0.50$). El estudio concluye que los trabajadores de enfermería estudiados, expresan un grado de inconformidad de las satisfacciones laborales expresado en todas las dimensiones de la variable.

En la investigación de Marín y Placencia (2017), titulada: *“La Motivación y la satisfacción laboral de todos personal de las organizaciones de salud del sector privado”*, tiene como fin principal determinar el grado de correlación entre la

motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de Socios en Salud Sucursal Perú. El estudio de estudio es descriptivo, observacional, de alcance transversal. Los 136 empleados fueron parte de su muestra quienes efectuaron una encuesta (por consentimiento propio) durante los periodos de febrero y junio en el 2016. El desenlace final de este estudio determinó que las motivaciones y la satisfacción laboral que tiene una relación positiva. El grado de la motivación laboral analizado es “medianamente motivado”.

El grado de la satisfacción laboral analizado es “medianamente satisfecho”. El autor *Pérez R. (2018)*, en su investigación realizada: “*El Nivel de satisfacción laboral del personal de salud de servicio de pediatría del Hospital III Yanahuara Es Salud, Arequipa, 2018*”. La meta del autor era determinar el grado de satisfacción laboral de sus colaboradores del servicio de pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud. Para ello, el método de estudio fue descriptivo, retrospectivo y transversal. Para su recolección de datos el autor usó el instrumento conocido como cuestionario que fue aplicado en la población total del estudio en el personal del servicio de pediatría del hospital mencionado. Los resultados de la investigación determinaron que el 51.02% de los trabajadores arroja un nivel de satisfacción mayor, y en relación a las demás dimensiones de la variable, se encontraron niveles de satisfacción medianamente altos. Por lo que el autor concluye que existe un grado de proporción de los trabajadores del centro de servicio que representa un grado de satisfacción mayor, según el grupo ocupacional de medios y enfermeros.

Leonardo, G. (2018), en su investigación titulada: “*La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza, Huaraz – 2018*”. El propósito de la investigación fue determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en la empresa Novaplaza en el 2018. Para ello, el trabajo de investigación fue aplicada en el nivel correlacional, con el diseño de estudio no experimental y de forma transversal. Para el estudio se empleó un formulario conformado por 30 ítems, que fueron tomados a 50 miembros de la empresa como población. Los análisis evidenciaron que el hospital tiene una productividad alta bajo estrés, mientras que la satisfacción laboral es regular, y

además la relación de variables demostraron un nivel de valor de 1.885. El autor concluye que la productividad es alta, pero la satisfacción laboral es medianamente baja por el desempeño del departamento de RR.HH. que tiene la empresa, agregado a ello también que el personal del área de tienda es volátil debido a las condiciones de trabajo e incentivos que se encuentra.

Cuando nos referimos a los Antecedentes Internacionales encontramos a *Sánchez, J. (2015)*, en la investigación que realizó: *La satisfacción laboral en su desempeño de sus trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.* El objetivo de esta investigación fue establecer la correlación de los niveles de satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del área de producción de la compañía Plywood Ecuatoriana S.A. Para llevar a cabo su investigación, la metodología que usó el autor fue descriptiva correlacional, no experimental transversal. En su estudio la población estuvo compuesta por todos los colaboradores del departamento de producción de la institución mencionada, que fueron un total de 46. Al terminar a cabo la investigación, se esclareció que el valor calculado entre el grado de correlación de las variables de 3.62, lo cual se encuentra dentro en el rango de la zona de aceptación. La conclusión principal del autor que la satisfacción laboral determina el rendimiento laboral del personal a cargo, además que la satisfacción laboral es más elevada para los varones de trabajadores de la empresa que para las mujeres.

Chiang, M. & San Martín, N. (2015), esta investigación denominada: *“Los Análisis de la satisfacción y su desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”*. La meta de este estudio fue establecer en qué medida el desempeño laboral repercute en la satisfacción laboral de los altos miembros de la organización. El método de esta investigación fue no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo y correlacional. Para extraer la información se utilizó el método de la encuesta a 259 funcionarios de la municipalidad. Los resultados analizados presentaron una correlación entre 0.7 y 0.9 que se traduce estadísticamente como alta y fiable. Los autores del estudio concluyen que no existe niveles bajo de desempeño, todos los funcionarios se encuentran comprometidos a mantener el orden en la organización de trabajo y

fomentar el cumplimiento de las reglas que tiene el municipio.

Viscarra, C. (2015). Realizó una investigación que tiene como título “La Satisfacción laboral y la productividad en los agentes de la Policía Judicial del Metropolitano de Quito”. Esta investigación se planteó como objetivo hallar en los agentes del poder judicial del Distrito de Metropolitano de Quito, si la satisfacción laboral repercute en la productividad de sus deberes como son la investigación de delitos asignados por los fiscales a cargo. Para esta investigación el autor decidió usar el formato de no experimental en su diseño, descriptivo y correlacional. El universo de la investigación se conformó por 350 agentes, para el cual se obtuvo una muestra de 58 participantes a los que se les aplicó un formulario de por 15 ítems. El desenlace más relevante de la investigación es que satisfacción laboral está relacionada directamente a la productividad en los agentes judiciales, por lo que muchos agentes que han presentado niveles bajos de satisfacción laboral, han visto afectados su productividad, esto se debe a diversos factores analizados que serían mayormente el salario, el ambiente laboral y los compañeros de trabajo.

Vergas, T, et ál. (2018), realizaron un estudio al que titularon “satisfacción laboral y la influencia en la productividad”. El propósito de esta investigación fue hallar la influencia y repercusión de la satisfacción laboral de los trabajadores en relación con la productividad. La metodología de esta investigación fue mixta; tanto cuantitativa como cualitativa, debido a que se realiza una revisión documental, de campo y cuantitativa que halló la influencia de la satisfacción laboral respecto a la productividad. La muestra seleccionada estuvo compuesta por 50 empleados del departamento de planificación y control de producción de una empresa privada ubicada en la ciudad de Zaragoza, México, quien se le aplicó el cuestionario estructurado de 38 ítems. Los resultados determinaron un nivel de significación de $p < 0.05$ para su validación. Se concluye que se identifica la existencia de una correlación alta entre las variables estudiadas, y que los aspectos que influyen negativamente en la productividad están conectados con el sueldo.

Elsheer & El-Masry (2018). En la investigación denominada: “*Satisfacción laboral entre los médicos y las enfermeras que trabajan en el Hospital Universitario de Mansoura: Efecto socio demográfico y características laboral*”. Su objetivo de la

investigación fue evaluar su nivel de satisfacción laboral y los factores sociodemográficos y laborales asociados entre las enfermeras que trabajan en el Hospital Universitario de Mansoura (MUH). Se realizó un estudio transversal entre enfermeras del Hospital Universitario Mansoura durante el período comprendido entre el 1 de marzo y el 31 de mayo de 2017. Los datos que se recopilaron mediante los cuestionarios auto administrado formado por tres partes: características sociodemográficas, características laborales y escala de satisfacción. Los resultados de un total de 346 enfermeras, se obtuvo una tasa de respuesta del 88,49% y la mayoría del grupo expresó una baja satisfacción laboral(61,8%). Así el estudio concluyó que casi dos tercios de las enfermeras del Hospital Universitario Mansoura expresaron una baja satisfacción laboral y la falta de comunicación entre colegas y el apoyo del supervisor en el trabajo predijeron la variable de resultado.

En mi investigación la teoría relacionada al tema la primera Variable "X": Satisfacción laboral: Según Alles (2017), la satisfacción es el comportamiento o conjunto de condiciones que un trabajador desarrolla en su centro de laborales, el trabajo general o funciones determinadas del mismo son referidas a cuál y cómo es la acción que tomamos frente a ello (p.189).

La autonomía y la oportunidad de influir en la propia jornada laboral son fundamentales para la satisfacción laboral. Un trabajador toma en gran medida la iniciativa de hacer que el trabajo diario sea más interesante y eficiente. Para experimentar la alegría del trabajo. El seis y cinco por ciento respondió que tomaba esas iniciativas en gran medida o en cierta medida. Es especialmente a partir de los 40 años que los empleados reportan esta forma de control sobre su propia vida cotidiana. En el grupo de 40 a 49 años, el 68% dice que toma la iniciativa para influir y mejorar su vida laboral, mientras que el 72% en el grupo de mayores de 50 años responde en consecuencia. La educación superior (tres años de universidad +) también tiene un impacto. El 69 por ciento en este grupo reporta riqueza de iniciativa.

La satisfacción laboral es un tema de suma importancia donde se han realizado numerosos estudios, se inició por su efecto en la productividad laboral, consecuentemente se dio a conocer que una variable valiosa en sí misma y como

un objetivo de relevancia organizacional (Robles et al., 2005).

Chiang et al. (2010), sostiene que la satisfacción laboral se puede definir como la opción que un trabajador laborado automotivado, se siente realizado con su trabajo.

La satisfacción laboral sucede al momento que un empleado percibe que está originando la estabilidad de sus miembros, desarrollo profesional y un cómodo equilibrio de su entorno laboral. Esto amerita que el empleado encuentre satisfacción en sus actividades, y que el trabajo cumpla con las expectativas del trabajador (p. 300).

Como lo hace notar Villalobos et al (2020), la motivación laboral y el compromiso vienen como resultado de algo. Por lo tanto, es más apropiado enfatizar que el empleado encuentra que las tareas son significativas y que la persona en cuestión tiene los recursos para resolver las tareas de una buena manera que abordar la motivación laboral y el compromiso en sí mismos.

Mayormente las empresas ponen ahínco en la satisfacción de sus miembros, pero no todas alcanzan este objetivo. Esta razón, se deriva a que el área o departamento de Recursos Humanos (RR.HH.) sepan reconocer los factores que pueden aumentar la satisfacción de los empleados y de qué forma se ajustan en el éxito general de una compañía (González, 2001, p.19).

Bordas menciona que cuando existe satisfacción en el área personal, se refleja en la sensación de satisfacción de un trabajador en su entorno de trabajo y que usa como impulso en el desarrollo de sus actividades laborales. No se debe confundir la felicidad con la autosatisfacción, en vista de que no se pueden asociar en el mismo contexto, entendiendo que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero resultante de la evaluación laboral como la consecución o facilitación de la obtención de los valores de la organización (2016, p.38).

Los valores y la identificación de las funciones laborales dependen más de la satisfacción laboral que la remuneración salarial que percibe un trabajador en una empresa. El desempeño de un trabajador puede ser la causa de su bienestar

y felicidad, como también puede resultar contraproducente si el trabajador se siente perturbado o no consigue la suficiente motivación que le dé a tender su importancia de ser integrante clave en la organización (Rodríguez, 2002, p.90). Para Gan & Triginé (2004) en un entorno laboral los elementos que integran las circunstancias físicas, emociones que afecten la función cotidiana del trabajo, la retroalimentación, el reconocimiento y ovaciones sin diferencian entre los trabajadores a su vez como los vínculos en los distintos niveles de autoridad en la organización que tienen puesto sus valores son repercusiones para determinar la satisfacción laboral (p.287).

En las teorías de la satisfacción laboral: El tema de la satisfacción laboral, tiene diversos estudios, por ende, se han desarrollado suficientes teorías para explicar y comprender este tema. Como bien ya hemos referido que su estudio ha permitido definir el éxito de una organización por lo quedarle hincapié es una gran ventaja. A continuación, se han tenido en cuenta las teorías necesarias para esta investigación, por lo que nos otorga un mejor manejo de la variable. Referente lo que menciona Maslow es su teoría es que, los individuos se encuentran en un estado de motivación porque presenta necesidades insatisfechas. De acuerdo a cada necesidad está significativamente saciada e impulsa la próxima necesidad de emerger. El autor compendio las cinco carencias en diferentes clases: necesidades de orden superior, aquellas que debe priman para la subsistencia y desarrollo persona, y necesidades de orden inferior, aquellas que no depende o presentan un riesgo no satisfacerla, más bien podría ser como gustos o caprichos.

Las necesidades fisiológicas y de seguridad constituían las necesidades de orden inferior. Las necesidades de orden inferior se sacian de manera externa. Las necesidades sociales, de afecto y de desarrollo profesional constituían las necesidades de orden superior. Estas necesidades se sacian de forma internar, es decir, el individuo lo sacia de persona personal. Por lo tanto, el autor concluye que las necesidades de menor orden de los individuos se satisfacen significativamente (Rodulfo, 2018, p. 28-29).

Teoría Bifactorial de Herzberg: El esquema de la motivación de dos factores de Herzberg, también conocida como teoría de la motivación e higiene, sostiene

que la satisfacción laboral está supeditada a una variedad de factores que dan sentido a la naturaleza de su trabajo. Herzberg afirmó que, si bien la satisfacción laboral era la presencia de estos factores, su contraparte no era la ausencia de estos factores; más bien, la insatisfacción estaba vinculada a evaluaciones negativas de los factores contingentes de trabajo.

Según *Herzberg*, la teoría de dos factores consiste en motivadores y factores de higiene. Los motivadores consisten en un trabajo significativo y desafiante, reconocimiento del talento, mayor responsabilidad, sentimientos de importancia, logros y crecimiento. Mientras tanto, los factores de higiene consisten en la seguridad laboral, los salarios y los beneficios, y las condiciones del lugar de trabajo. Si bien los factores de higiene por sí solos no dan lugar a mayores niveles de satisfacción o motivación, sí conducen a la insatisfacción laboral cuando no están presentes. Herzberg planteó que la combinación de estos dos factores conduce a una mayor satisfacción y motivación laboral dentro del lugar de trabajo; cuando cualquiera de los dos factores está en peligro, entonces la insatisfacción de los empleados crece, y la motivación disminuye. Herzberg teorizó que, para eliminar eficazmente la insatisfacción, los líderes de la organización deben asegurarse de que se cumplan los factores de higiene (Acosta, 2001, p.105-106).

Teoría de Jerarquía de Alderfer.: Clayton Alderfer desarrolló la Jerarquía de Necesidades de Maslow en un modelo de motivación de tres factores conocido como el modelo ERG. En este modelo, la letra E, R y G representan cada uno una necesidad humana diferente: existencia, relación y crecimiento. El modelo ERG es una teoría de contenidos de motivación. El modelo de Alderfer dice que todos los seres humanos están motivados por estas tres necesidades. Lo más concreto y motivador de las tres necesidades de Alderfer es la existencia, que realmente se relaciona con la supervivencia física y psicológica. El siguiente nivel es la necesidad de relación, un sentido de comunidad y una buena relación contigo mismo. Lo menos concreto, pero aún importante, de las necesidades de Alderfer en el modelo ERG es el crecimiento, que realmente se relaciona con el autodesarrollo, la realización y la sensación de alcanzar su *potencial* (Robbins, 2004, p.161).

Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland: McClelland desarrolló una teoría que proclamo “la teoría de las necesidades, que exclama este proceso de motivación al dividirse en las cuáles y de qué forma se satisfacen y cómo deben tratarse. Un psicólogo estadounidense fue el autor que desarrolló la teoría de necesidades o teoría de logros de motivación que circulan en el contexto de un triángulo de aspectos importantes: logro, realización y reconocimiento. Esta hipótesis fue dada en las décadas del año 1960 y afirma que aparte de los años de las personas, la orientación sexual, raza o etnia, nadie es ajeno a alguna de estas carencias y estamos inducidos a ello. A esta teoría se le conoce también como teorías las necesidades adquiridas.

Como McClelland expuso, las necesidades concretas de una persona son adquiridas y moldeadas a lo largo de su vida, que han sido causa de sus experiencias. Esta teoría se le atribuye como un complemento al triángulo de las necesidades de Maslow. De acuerdo con McClelland, las personas tienen tres tipos de carencias motivacionales libremente de su población, sapiencia o estatus social. Estas características de estimulación son inducidos por las rutinas, las vivencias cotidianas y el deseo de autorrealización (De la Cuesta & Muñoz, 2010, p. 134-135).

Las Dimensiones en variable “X”: Satisfacción laboral: *Palma (2006)* diseño un instrumento llamado “La Escala de satisfacción laboral SL-SPC”, cuyo fin es medir el nivel de satisfacción laboral según los elementos dados en la organización, analizando que tan satisfecho se siente o no un trabajo. De acuerdo a los factores de la satisfacción de Palma, sostiene que son los siguientes: *La condición física y/o materiales*. Aquí se encuentran el espacio y el ambiente de trabajo lo cual genera confort al empleador, para ello se debe tener en consideración un lugar agradable, con espacio suficiente, que tenga seguridad y privacidad. Beneficios laborales y/o remunerativos. Hace referencia a las remuneraciones salariales, gratificaciones y bonos, las cuales se le entrega a cada trabajador por cumplir su deber de trabajo a cada tiempo según se haya acordado con la organización. Muchas veces este factor suele ser uno de los más importantes para causar una buena satisfacción laboral debido a que los empleados buscan mayormente brechas salariales alta. *Políticas*

administrativas.

Son las normas y reglas que tiene toda organización para estructurar y definir su perfil corporativo, estas pueden cambiar y no ser flexibles en muchos casos. En ello, el trabajador debe acoplarse al sistema organizacional de la empresa para ser miembro de la red de equipo. *Las relaciones sociales.* Es un ámbito que abarca las relaciones interpersonales de cada individuo en la organización cuando se encuentra realizando sus funciones laborales. Esto depende de la comunicación, la comprensión y el apoyo, en reiteradas ocasiones tener una buena relación laboral permite a un trabajador sentirse más cómodo y en confianza, además de que la empatía es aquí una característica importante.

Desarrollo personal. Está compuesto de las habilidades y cualidades que tiene cada uno de los integrantes de la organización. Los trabajadores siempre optarán por puestos donde pueden explotar al máximo su potencial, es importante que los directivos conozcan muy bien el talento de sus subordinados para un desempeño eficiente. *Desempeño de tareas.* Son las funciones principales que ejecuta un trabajador en su puesto laboral, ello requiere reunir una serie de características para un determinado puesto al trabajador más preparado y calificado que garantice la optimización de esa función. La Relación con la autoridad. Sus trabajadores de primera línea se relacionan de manera laboral con sus superiores, ya sean jefes de área, administradores o el mismo directorio. El autor resalta que una buena relación con la autoridad contribuye al bienestar del trabajador, pues resulta muchas veces ser determinantes que los jefes tengan actitud de liderazgo y motiven a su equipo para cumplir solventemente las metas.

Variable "Y": productividad: La productividad laboral es la razón aritmética de producción por trabajador en un negocio por la hora en la que termina de realizar sus actividades, normalmente se interpreta por hora o su equivalente a 60 minutos. Esencialmente, la productividad es cuánto produce cada asalariado por hora en comparación con lo que cada uno está ganando para terminar su tarea designada. Contrastar la tasa de productividad laboral de su empresa con una tasa de producción estándar o esperada establecida puede ayudarle a determinar dónde opera su empresa en términos de su competencia y del mercado en su conjunto.

(Hernández et al, 2000, p. 44). Son los resultados que se han obtenido por el desarrollo de un sistema y los recursos que se han empleado para ello, de haber un incremento de productividad habrá óptimos resultados (Gutiérrez, 2010, p. 21).

A nivel corporativo, la productividad es un régimen de eficiencia en el proceso de producción de un hospital o clínica privada, así mismo se deduce el número de unidades producidas en analogía con las horas de trabajo de los empleados o calculando las ventas de una compañía de acuerdo a las horas de trabajo de los empleados (INEGI, 2015, p.1).

La productividad laboral es una disposición de la producción de los trabajadores empleada tanto en las empresas como en la economía en su totalidad. El dueño de pequeñas empresas se centraliza en la productividad laboral como mecanismo para sistematizar los costos y extender la producción. Sacar el mayor partido a los trabajadores requiere que la dueña de una empresa invierta en su empresa y construya instalaciones con la vista puesta en la salud a largo plazo del negocio (Costa, 2006, p. 127).

La productividad es la medida en que utilizamos los recursos en el proceso de producción. En este proceso, la mano de obra, la maquinaria, el equipo y el capital son cruciales (Instituto Nacional de Estadística y Metodología, 2013).

De acuerdo a Diomar et al (2021), en cuanto mayor es la productividad, más obtenemos de cada hora de trabajo y los recursos que utilizamos en la producción. Si el uso de los recursos es el mismo y la producción aumenta, decimos que la productividad aumenta. Por lo tanto, la forma en que trabajamos y cómo usamos la tecnología tiene un gran impacto en la cantidad de valor que logramos crear.

Por otro lado, Picany et al (2021), argumenta que la capacidad de producción de una empresa depende del tamaño de la mano de obra y los activos de la empresa, pero también de la eficiencia con que se lleva a cabo la producción y de cómo la empresa gasta su capital. Si queremos aumentar la productividad, tenemos que ver cómo podemos cambiar y mejorar la forma en que trabajamos, sin gastar más recursos.

Teoría de la productividad marginal. En economía, una teoría desarrollada a finales del siglo XIX por varios escritores, entre ellos *John Bates Clark* y *Philip Henry Wicksteed*, quienes argumentaron que una empresa estaría dispuesta a pagar a un agente productivo sólo lo que agrega al bienestar o utilidad de la firma; que claramente no es rentable comprar, por ejemplo, una hora-hombre de trabajo si añade menos a los ingresos de su comprador que lo que cuesta. Este rendimiento marginal de un insumo productivo llegó a llamarse el valor de su producto marginal, y la teoría resultante de la distribución establece que a todo tipo de insumos se les pagará el valor de su producto marginal (*Pernaut, 1999, p.325*).

La teoría Z, nos indica que los trabajadores poseen un fuerte deseo de conexión con sus labores. Esto solicita un alto nivel de disposición hacia los superiores y a la empresa en forma de un ambiente de trabajo seguro y las instalaciones apropiadas. La posibilidad de desarrollo y formación también se puede incluir en esta lista. Otra suposición es que los empleados esperan reciprocidad y apoyo de su organización. Los empleados encuentran un equilibrio entre la vida laboral y personal importante y quieren mantener esto. La teoría Z también asume que los empleados confían en que pueden llevar a cabo su trabajo correctamente con el apoyo adecuado de la administración (*Torres, 2014, p.176*).

Dimensiones de la variable "Y": Productividad: Para *Almeida et al. (2013)*, indican que en toda organización existen tres elementos donde los colaboradores están sujetos a una evaluación de rendimiento:

La Eficiencia. Es el lazo que tienen los resultados alcanzados y los recursos usados según los recursos que se lleguen a usarse en el proceso de elaboración de un producto puede aumentar o disminuir la eficacia, tomando en cuenta que de haber una reducción en los costos y los recursos usados habrá un aumento de eficiencia.

Normalmente, cuando piensas en algo que es eficiente, piensas en hacer una tarea en la menor cantidad de tiempo o hacer algo extremadamente rápido. La eficiencia en el contexto de la contabilidad no siempre está relacionada con la rapidez con la que se realiza un trabajo.

Eficacia. Tiene una mirada externa, por lo tanto, da a entender la relación de la organización empresarial en el contexto a gran escala de los negocios. Se concentra en conseguir un lugar competitivo en el rubro económico, incluso en el largo plazo, ya que está orientada al resultado sin importar el costo.

Efectividad: La efectividad aborda la medida en que se ha realizado una actividad, para alcanzar las metas trazadas. Representa el grado de proximidad del objetivo proyectado con el objetivo establecido de examinar la potencia de toda la organización y debe permanecer durante la ejecución de la estrategia.

III. METODOLOGÍA.

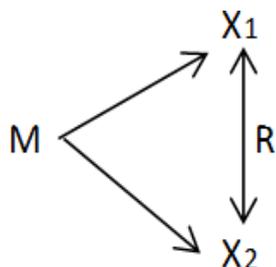
3.1. Diseño y tipo de Investigación:

Resulta de suma importancia delimitar y explicar el método de investigación el cual hemos elegido. Para este estudio se optó por desarrollar una investigación de tipo aplicada o conocida también investigación fundamental, porque tenemos como objetivo desarrollar conocimientos en base a la recolección de información y resolver un planteamiento específico. Según Landeau (2017), analizar una hipótesis prematura con argumentos teóricos conlleva a esta misma fundamentar otras bases cognitivas que se verifican, corrigen y extienden la información con los estudios revelados; cómo también su divulgación en diversos medios de comunicación. Lo que permite la admisión de crear conocimientos no explorados y las líneas de investigación referida.

De acuerdo al periodo y continuidad del estudio se eligió que sea transversal, ya que se enfatizó el comportamiento de las variables en un tiempo y momento establecido. El diseño de esta investigación se considera de cualidades hipotético deductivo. Bernal 2017. describe este el método de diseño como hipotético-deductivo es descriptivo – correlacional, de corte transversa y enfoque cuantitativo. El estudio precisa de dos variables que son analizadas en su ámbito original, que se han dado en un periodo específico. Para Hernández (2017) el enfoque cuantitativo se considera cuando sus variables tienen facultades medibles, se utilizan para implementar datos números y corroborar la que las hipótesis no sean falacias, relacionando la medición cuantitativa y el estudio de datos estadísticos, con el objetivo de entender esquemas de los comportamientos y aceptar nuevos

conceptos. Esta investigación eligió el enfoque cuantitativo ya que se recopilarán datos y analizará la información a través del uso de herramientas estadísticas.

Para la representación del diseño de investigación se estableció el siguiente diagrama:



M, muestra representativa

X1, medición a la variable 1

X2, medición a la variable 2

R, es la determinación de la relación existente entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Referente a las variables con las características o facultades que tienen los eventos, fenómenos y personas que son objeto de investigación, a su vez que poseen diversos valores según su propiedad de estudio.

Para esta investigación, las variables de estudio fueron las siguientes:

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Según la satisfacción es el comportamiento o conjunto de condiciones que un trabajador desarrolla en su centro de laborales, el trabajo general o funciones determinadas del mismo son referidas a cuál y cómo es la acción que tomamos frente a *ello* (Alles, 2017, p. 189).

Definición operacional: El instrumento se realizó de 10 ítems divididos entre sus análisis de dimensiones mencionadas, manifestando la escala de medición: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, de escala de medición ordinal.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual: Son los resultados que se han obtenido por el desarrollo de un sistema y los recursos que se han empleado para ello, de haber un incremento de productividad habrá optimo resultados (*Gutiérrez, 2010, p. 21*).

Definición operacional: Se realizo con el instrumento de 10 ítems divididos entre sus dimensión mencionadas, siendo la escala de medición: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, de escala de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La promedio de estudio estuvo conformada por 100 profesionales del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021. Para *Lalangui (2018)* la población es la totalidad de entidades, elementos o personas que comparten características similares que formaran parte de nuestra unidad de muestreo. También se le conoce como universo en las investigaciones.

Criterios de inclusión: Los profesionales del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut. El personal de la salud, que aceptaron participar en la investigación.

Criterios de exclusión: Trabajadores de Hospital Villa EsSalud Mongrut. que no tienen afinidad el cuerpo médico. El promedio es la parte de la población que se selecciona para conseguir datos, información y conocimientos. Es ahí donde se desarrollan las observaciones o mediciones de las variables de estudio.

La muestra elegida es censal porque se analizó toda la población en conjunto (100 profesionales del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut), debido a que fue necesario conocer la opinión del total de asistentes para obtener dicha muestra , por lo tanto, no se aplicó la fórmula del muestreo. La unidad de manejo está conformada por los profesionales del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de dicha encuesta aplica para conseguir datos de personas que son de interés para el investigador. Para su elaboración se prepara la lista de preguntas para el personal, a fin contesten el formulario correctamente de acuerdo a las instrucciones indicadas (*Puente, 2020*).

Instrumento

El instrumento es el cuestionario que se usa para la recolección de datos, es un recurso que sirve al investigador para conocer los fenómenos y extraer de ellos la información necesaria para conocer el fenómeno de la investigación *Según el autor Arteaga, 2015*. Siendo el valor que fue elegido en este estudio 2 cuestionarios validados anteriormente en otra investigación. El primer cuestionario mide satisfacción laboral de los trabajadores, este cuestionario consta de 12 preguntas. El segundo fue de la productividad en el cuestionario, el cual consta de 10 preguntas midiendo diferentes dimensiones.

Validación y confiabilidad del instrumento

Si hablamos de la validez, se tomó en consideración la metodología entre los resultados de las variables de satisfacción laboral y productividad, antes de su aplicación se realizó la validación de expertos de juicio, con el fin de establecer su validez, tal como comenta Hernández, Fernández y Baptista (2014), que precisan dicha validez, es el valor que el instrumento mide realmente la variable de investigación.

Tabla 1. *Juicio de expertos del instrumento de variables*

Apellidos y nombre de expertos

	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
<i>Sandoval Vílchez, Juan</i>	Sí	Sí	Sí	Aplicable
<i>Camarena Jorge, Ethel</i>	Sí	Sí	Sí	Aplicable
<i>Mendoza Castillo, Jorge</i>	Sí	Sí	Sí	Aplicable

La validez se determinó en cuestionarios, se empleó el cuestionario de la prueba piloto con las mismas características a un grupo de 10 trabajadores del personal asistencial del Hospital Villa Mongrut. Para el análisis se utilizó se utilizó la fórmula de Coeficiente de Alfa de Cron Bach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

Dónde:

K: Ítem de números.

$\sum S_i^2$: Suma de varianzas de los ítems.

ST 2: Varianza de la suma de los ítems.

α : El Coeficiente de Alfa de Cronbach

Hernández, Fernández y Baptista (2014), refirió que la validez como el grado del instrumento arroje resultados consistentes y coherentes (p. 217). En mi e investigación utilice el programa SPSS, por medio del índice del Alfa de Cronbach, que requieren valores entre uno y cero.

Tabla 2. *Niveles de confiabilidad aplicados a los instrumentos de medición*

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy alta

Tabla 3. *Fiabilidad en las estadísticas para la variable satisfacción laboral*

Reemplazando valores para la variable Satisfacción Laboral tenemos:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,672	12

Fuente: Programa IBM SPSS Statistic 21

El Alfa de Cronbach de la variable de Satisfacción Laboral es 0.672; indicando que la confiabilidad del instrumento es aceptable para su ejecución.

Tabla 4. *Estadísticas de fiabilidad para la variable Productividad*

Reemplazando valores para la variable Productividad tenemos:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	12

Fuente: Programa IBM SPSS Statistic 21

El coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción Laboral es 0.713; indicando que la confiabilidad del instrumento es aceptable para su ejecución. Los resultados nos indica que existe una confiabilidad mediana alta de la investigación; mientras más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad. El valor 0 nos dice que la confiabilidad es nula y el valor 1 representa confiabilidad máxima.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación, primero se solicitó la debida autorización al director del Hospital Villa Mongrut para proceder con el estudio. Con el debido permiso, el estudio comenzó en hacer llegar la encuesta formulada por 24 preguntas a 100 trabajadores del cuerpo médico de forma virtual. Durante el periodo de una semana se empezó a recolectar la información, la cual luego se procedió a ser analizada estadísticamente mediante el programa IBM SPSS Statistics 25, presentándose de esta forma los resultados, discusiones y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Luego que se realizó la aplicación, se debe gestionar la información original obtenida por el cuestionario, ya que es importante, procesar y presentar dichas tablas y los gráficos para el análisis de la investigación. Para llevar a cabo el procesamiento de datos este estudio se desarrolló mediante la técnica estadística como herramienta principal debido a que se tratan de datos cuantitativos. Según *Hernández, Fernández y Baptista (2014)*, sostienen que los datos deben ser descritos en primer lugar y posteriormente se realiza el respectivo análisis estadístico para hallar el grado de correlación entre variables.

Tal como se menciona, se hizo el debido análisis estadístico para medir la confiabilidad y las que previstas en la consistencia de las matrices y luego para cada una de las variables del estudio. Para terminar, se empleó pruebas estadísticas y los datos codificados se transfirieron al Programa IBM SPSS Statistic 25, donde se estableció en porcentajes expresados en figuras y tablas, a ello se realizó el análisis correlacional de Rho Spearman tiene como objetivo medir el grado de las correlaciones que existe entre las variables de las mismas investigaciones, para la contratación de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson a fin de mencionar las conclusiones, discusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación los estándares y principios éticos de estudio, con el debido respeto mencionado a la intelectual propiedades que tiene los autores citados, la autoría de las teorías y diversos haberes cognitivos. Como bien menciona *Díaz (2018)*, los derechos de autor y propiedad industrial se comprenden por medio de la propiedad intelectual para verla por el crédito al autor. Resguardar con prudencia la información conseguida a través del permiso, mayor aún en su publicación o exhibición; además, se sostiene en imperiosa reserva las diversas operaciones implementadas o desarrolladas.

IV. RESULTADOS

Análisis de normalidad

Correlaciones no paramétricas

Tabla 6. *Correlaciones*

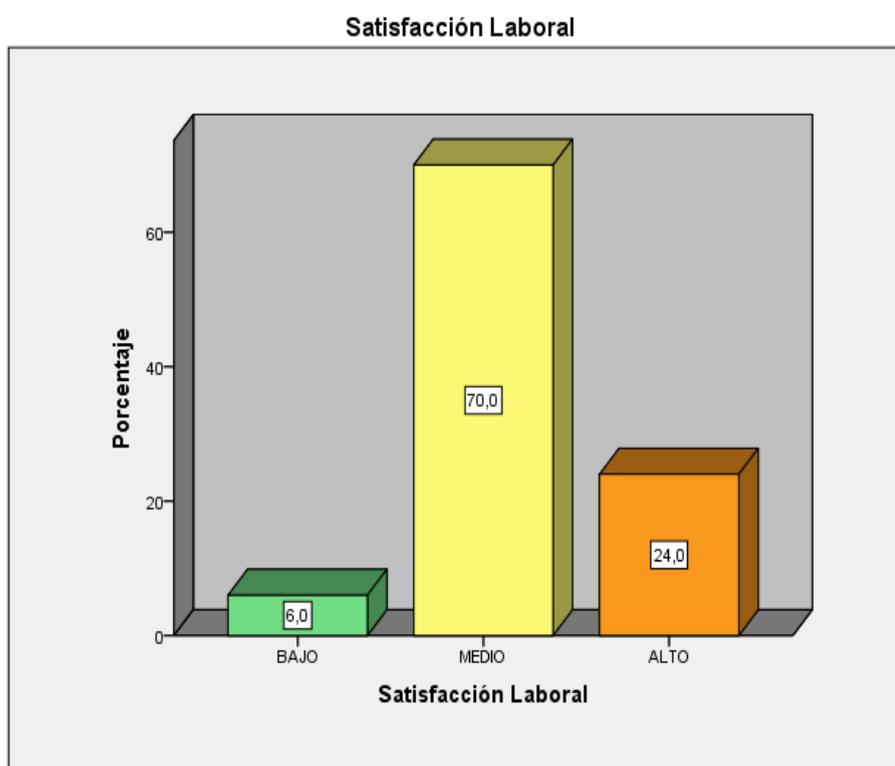
			Correlaciones				
			Satisfacción Laboral	Productividad	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Correlation Coefficient	1,000	,224*	,187	,283**	,044
		Sig. (2-tailed)	.	,025	,063	,004	,663
		N	100	100	100	100	100
	Productividad	Correlation Coefficient	,224*	1,000	,582**	,613**	,538**
		Sig. (2-tailed)	,025	.	,000	,000	,000
		N	100	100	100	100	100
	Eficiencia	Correlation Coefficient	,187	,582**	1,000	,108	-,003
		Sig. (2-tailed)	,063	,000	.	,287	,974
		N	100	100	100	100	100
	Eficacia	Correlation Coefficient	,283**	,613**	,108	1,000	,069
		Sig. (2-tailed)	,004	,000	,287	.	,495
		N	100	100	100	100	100
	Efectividad	Correlation Coefficient	,044	,538**	-,003	,069	1,000
		Sig. (2-tailed)	,663	,000	,974	,495	.
		N	100	100	100	100	100

Al ser una investigación no paramétrica, la correlación de variables se realizó la prueba de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual 0.254. Para la significación tenemos que p – valor es 0.025, por lo que es menor que a 0.05, por lo tanto, es correcto la correlación entre ambas variables.

Análisis descriptivo - frecuencias

Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral según sus dimensiones en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.

Satisfacción Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	6	6,0	6,0
	MEDIO	70	70,0	76,0
	ALTO	24	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0



1 Figura: Variables de Frecuencia satisfacción laboral

Se observa en la tabla 7 y figura 1, se observa que un 70% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut se siente medianamente satisfecho. Mientras que un 24% indica que se encuentran altamente satisfecho y un 6% que no se encuentran satisfechos con sus labores.

Tabla 8. Nivel de productividad según sus dimensiones en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.

Productividad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	6	6,0	6,0
	MEDIO	75	75,0	81,0
	ALTO	19	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

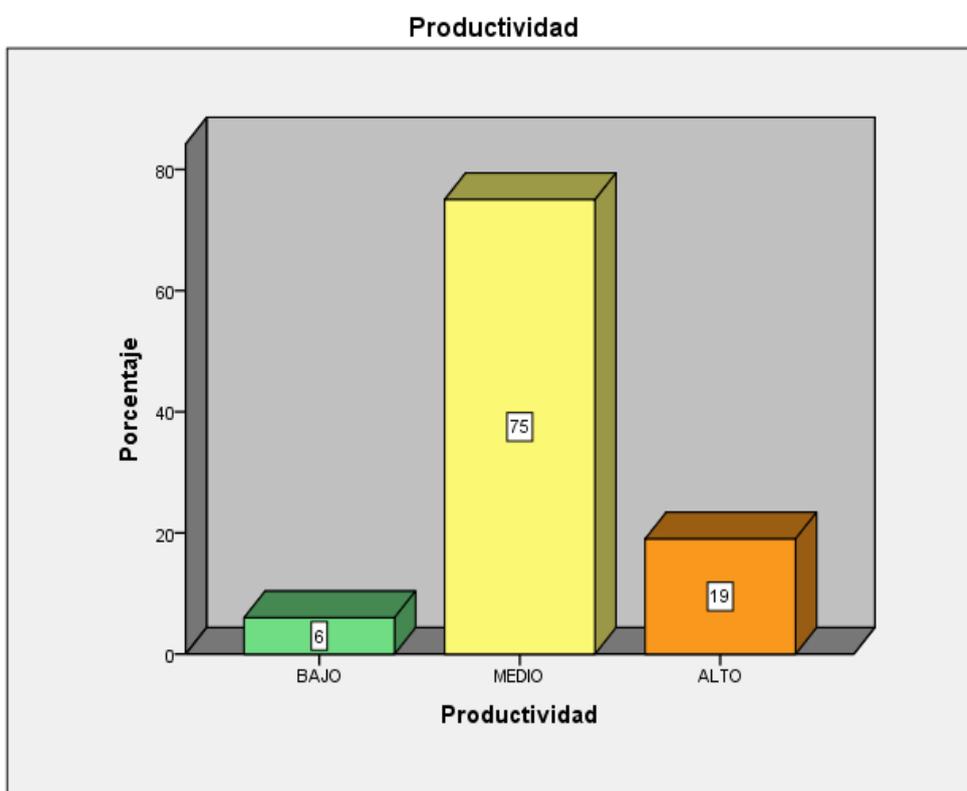


Figura 2: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 8 y figura 2, se aprecia que un 70% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut se siente medianamente satisfecho. Mientras que un 24% indica que se encuentran altamente satisfecho y un 6% que no se encuentran satisfechos con sus labores.

Tabla 9. Frecuencia de condiciones físicas en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.

Condiciones Físicas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	12	12,0	12,0
	MEDIO	58	58,0	70,0
	ALTO	30	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

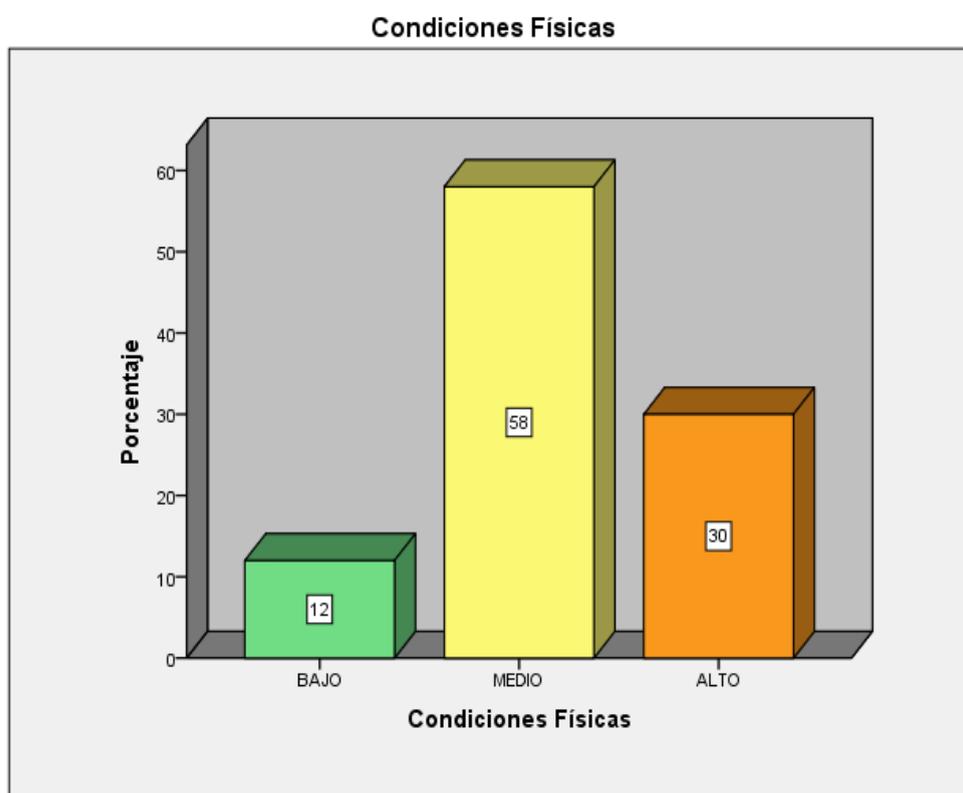


Figura 3: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 9 y figura 3, se muestra que un 58% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut se siente a gusto con las condiciones físicas de trabajo, mientras que un 30% se siente medianamente a gusto y un 12% que no se encuentran a gusto.

Tabla 10. *Beneficios laborales como frecuencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.*

Beneficios Laborales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	18	18,0	18,0
	MEDIO	40	40,0	58,0
	ALTO	42	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

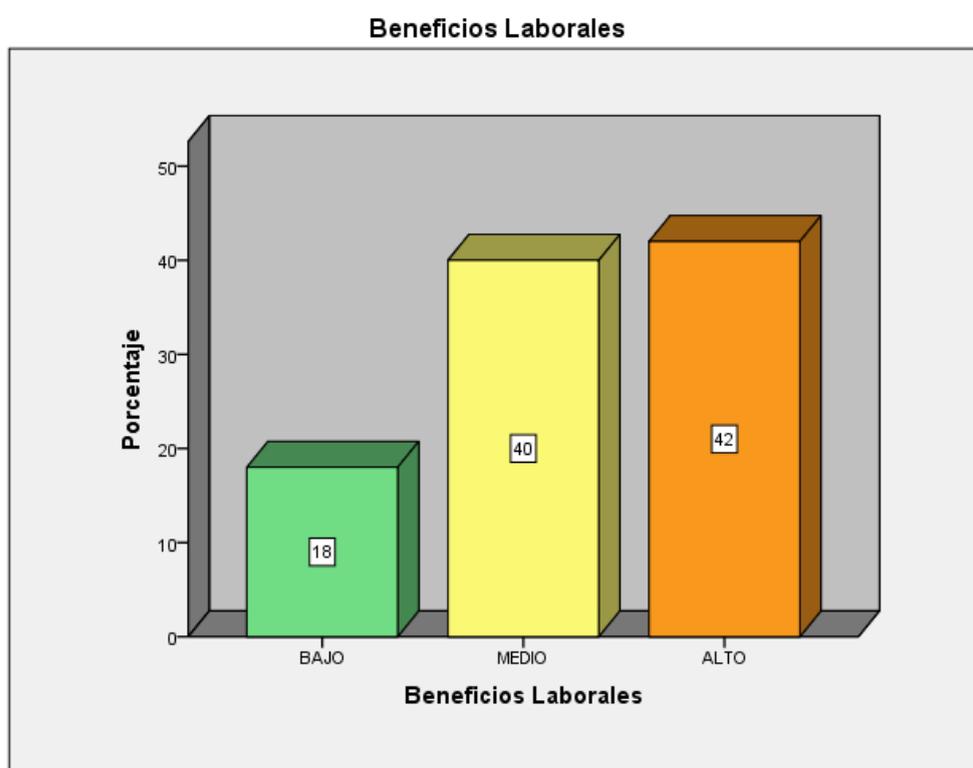


Figura 4: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

Donde se visualiza la tabla numero 10 y figura 4, se evidencia que un 42% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut está altamente de acuerdo con los beneficios laborales, mientras que un 30% se siente medianamente a gusto y un 12% que no se encuentran a gusto con las el método físico de trabajo.

Tabla 11. Frecuencia de políticas administrativas en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Políticas Administrativas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	10	10,0	10,0
	MEDIO	46	46,0	56,0
	ALTO	44	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

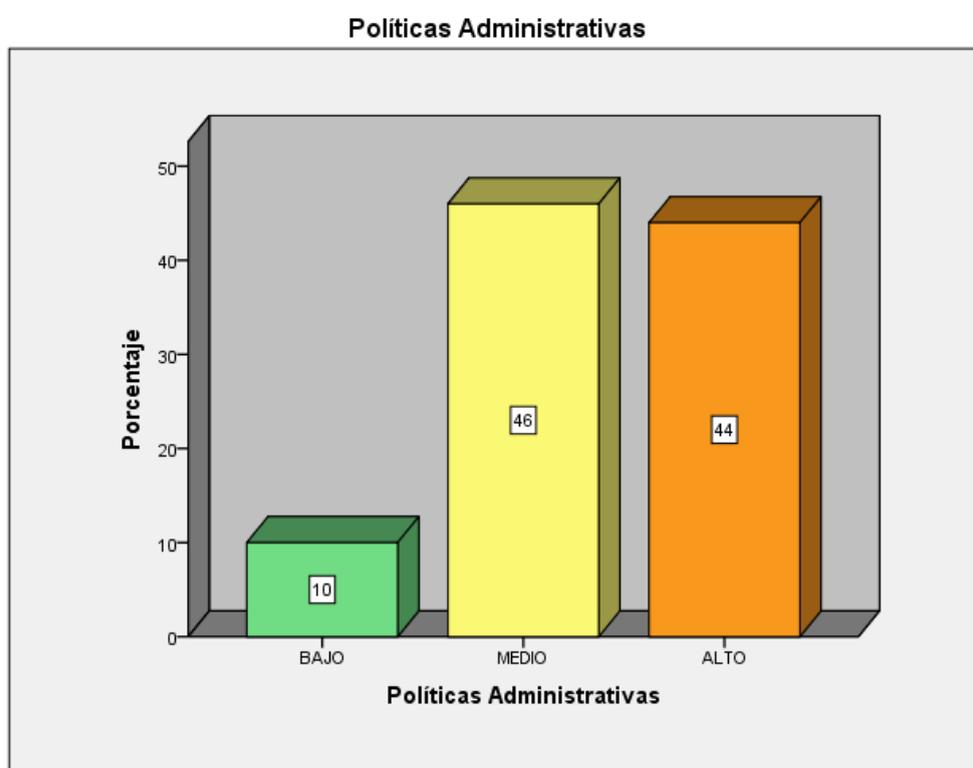


Figura 5: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 11 y figura 5, se ve que un 46% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut está medianamente de acuerdo con las políticas administrativas de la empresa, mientras que un 40% se siente altamente de acuerdo y un 10% está de acuerdo bajamente con las políticas administrativas.

Tabla 12. Frecuencia de beneficios laborales en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Relaciones Sociales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	16	16,0	16,0
	MEDIO	47	47,0	63,0
	ALTO	37	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

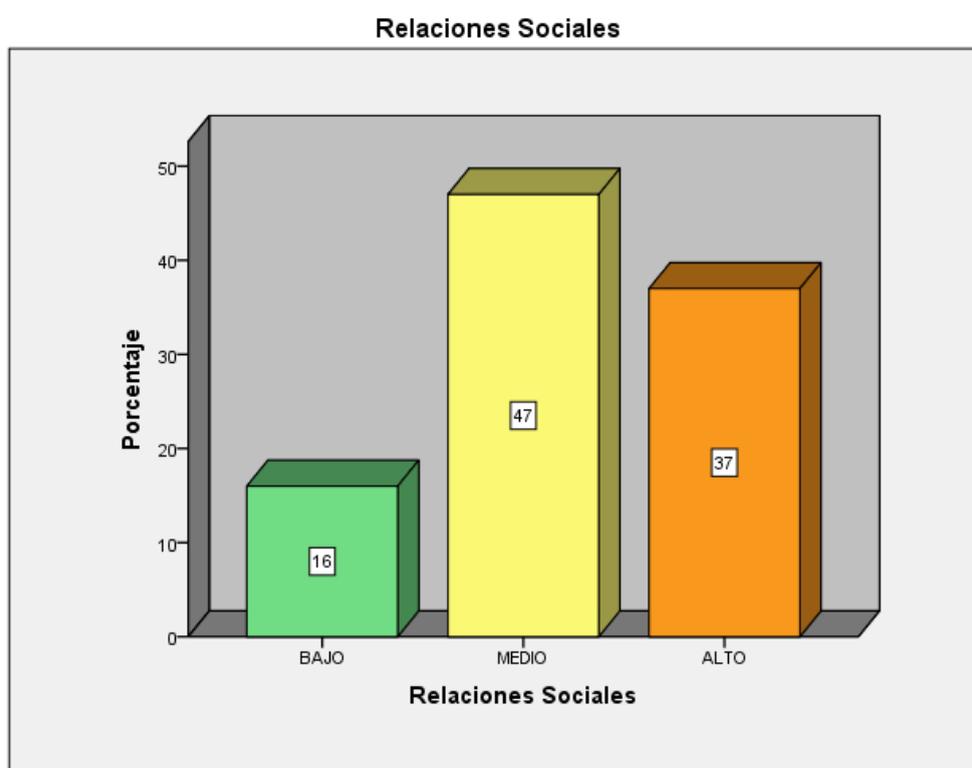


Figura 6: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 12 y figura 6, se mira que un 47% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut está medianamente conforme con las relaciones sociales en la empresa, mientras que un 37% se siente altamente conforme y un 16% está bajamente conforme.

Tabla 13. Frecuencia de desempeño de tareas en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Desempeño de tareas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	20	20,0	20,0
	MEDIO	55	55,0	75,0
	ALTO	25	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

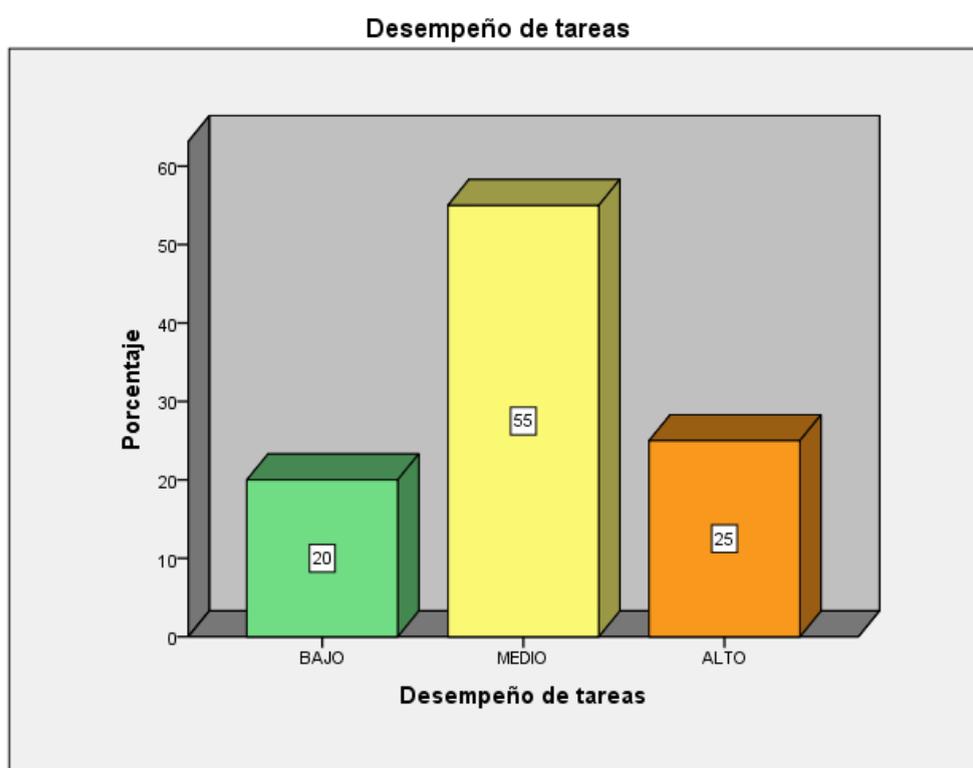


Figura 7: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

Referente a la tabla numero 13 y figura 7, se examina que un 55% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut está medianamente conforme con su desempeño de tareas en la empresa, mientras que un 25% se siente altamente conforme y un 20% está bajamente conforme.

Tabla 14. Relación de frecuencia con la autoridad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Relación con la autoridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	18	18,0	18,0
	MEDIO	51	51,0	69,0
	ALTO	31	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

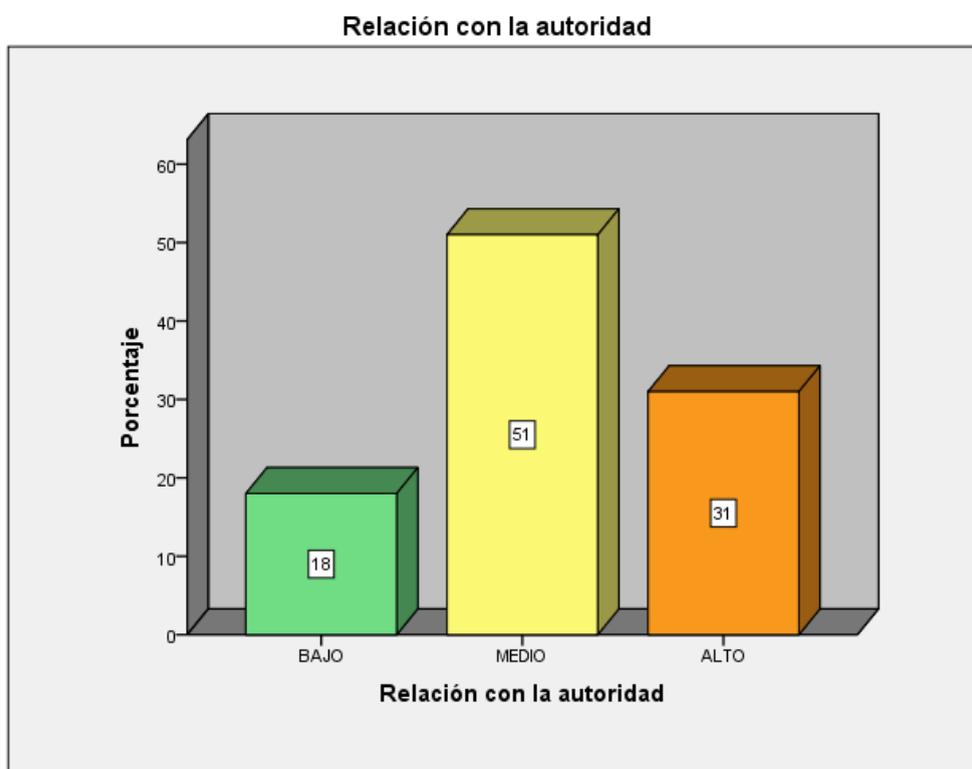


Figura 8: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 14 y figura 8, se verifica que un 51% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut está medianamente conforme con su relación con la autoridad, mientras que un 31% se siente altamente conforme y un 20% está bajamente conforme.

Tabla 15. La eficiencia en la frecuencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Eficiencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	11	11,0	11,0
	MEDIO	63	63,0	74,0
	ALTO	26	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

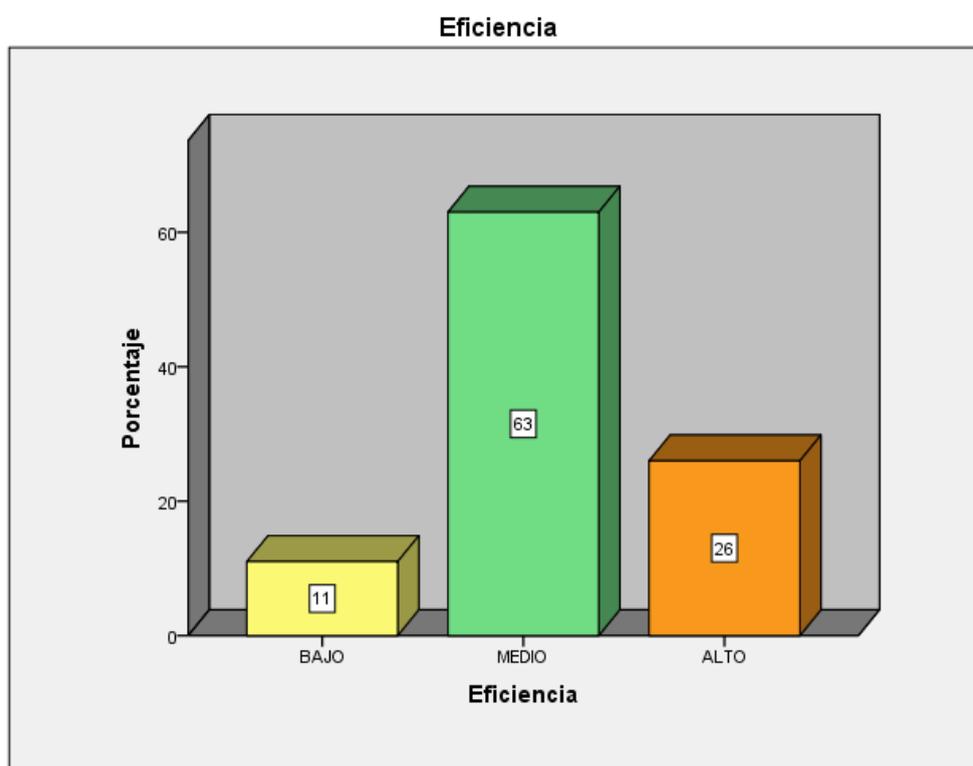


Figura 9: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 15 y figura 9, se evidencia que un 63% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut es medianamente eficiente en el trabajo, mientras que un 26% lo es altamente y solo un 11% es bajamente eficiente.

Tabla 16. Frecuencia de eficacia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Eficacia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	14	14,0	14,0
	MEDIO	73	73,0	87,0
	ALTO	13	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

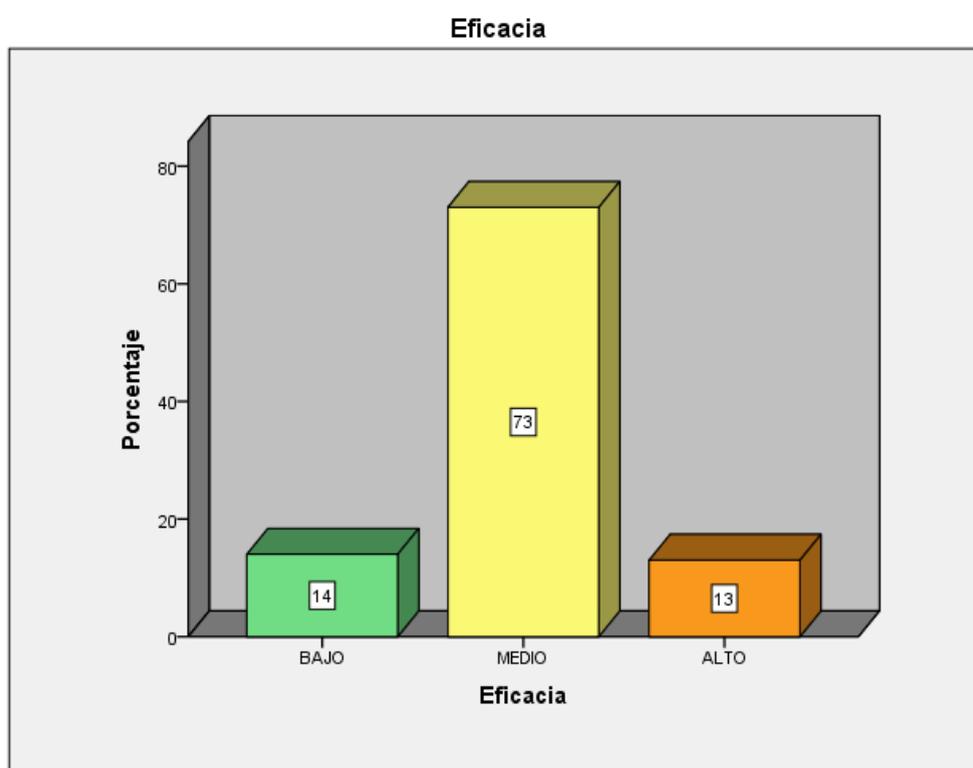


Figura 10: Frecuencia de la satisfacción laboral

En la tabla mostrada y figura 10, se percibe que un 73% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut es medianamente eficaz en el trabajo, mientras que un 14% lo es bajamente y solo un 13% es altamente eficaz.

Tabla 17. Frecuencia de efectividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut

Efectividad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	15	15,0	15,0
	MEDIO	67	67,0	82,0
	ALTO	18	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

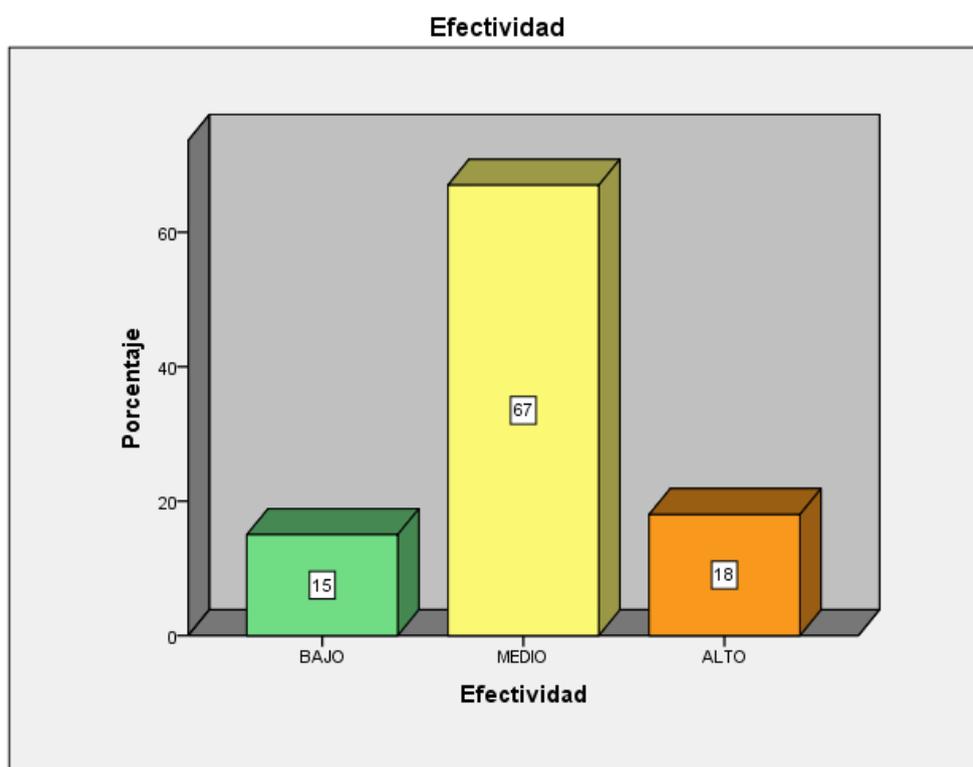


Figura 11: Frecuencia de la variable satisfacción laboral

En la tabla 17 y figura 11, se percibe que un 67% del cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut es medianamente efectivo en su trabajo, mientras que un 15% lo es altamente y solo un 15% es bajamente efectivo.

Análisis descriptivo – Tablas cruzadas

Tabla 18. Prueba de chi – cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22, 882a	4	,000
Razón de verosimilitudes	12,804	4	,012
Asociación lineal por lineal	2,126	1	,145
N de casos válidos	100		

Teniendo en cuenta la siguiente premisa de la hipótesis:

H_0 = No existe asociación entre las dos variables

H_1 = Sí existe asociación entre las variables de satisfacción laboral y productividad

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, observamos que p-valor (Sig.) es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza H_0 . Entonces, determinamos que sí existe relación entre satisfacción laboral y productividad.

Tabla 19. Prueba de contingencia

Recuento		Productividad			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
Satisfacción Laboral	BAJO	3	2	1	6
	MEDIO	3	53	14	70
	ALTO	0	20	4	24
Total		6	75	19	100

En la tabla 19 observamos que del total de 100 encuestados que trabajan en el Hospital Villa EsSalud Mongrut, 6 se encuentran con baja satisfacción laboral y productividad, 70 se encuentran con una satisfacción laboral y productividad media, y 24 se encuentran con satisfacción laboral y productividad alta.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, se comprueba que existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral y productividad ya que se obtuvo como resultado en la fórmula Rho de Spearman de 0.224 con su nivel correlacional moderada y significancia moderada y significancia bilateral significativa debido a que $p=0.000 < 0.01$, por lo que se descartó H_0 y se validó H_1 ; esto quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, mayor productividad; lo que comprueba López y Pomasoncco (2018), en su tesis titulada “Las Satisfacciones laborales y la productividad de los empleadores de Red de Salud Huamanga 2018”, cuyo estudio tuvo como objetivo principal establecer qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores de la Red Salud Huamanga en 118 trabajadores de salud, por lo que en este estudio la satisfacción laboral es una variable determinante para aumentar los niveles de productividad de los empleadores en la Red de Salud Huamanga, ya que, se estima que ningún trabajador que no se encuentre satisfecho laboralmente, no podrá encontrar gusto a su trabajo, lo cual se termina en bajo rendimiento en sus funciones, esto impacta seguidamente en su productividad, lo cual las tareas a realizar no serán las más óptimas en tiempo y resultados. Otro punto en común con los autores, es que el área de salud es muy exigente con los trabajadores, porque se exigen muchas horas extras y cambios de turno, lo cual termina por estresar al empleado, y es que un manejo de los líderes de la organización también resulta vital para la organización si es que desean alcanzar los objetivos proyectos de manera adecuada. Además, para la satisfacción laboral, la Condición física y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad, son los principales factores que más influyen de esta variable, mientras que para la productividad, la división más óptima para analizar esta variable son la eficiencia, eficacia y efectividad para este estudio que tiene como uno de sus propósitos mejorar el rendimiento empresarial en el Hospital Villa EsSalud Mongrut de Lima.

En cuanto al objetivo específico 1, la relación entre satisfacción laboral y eficiencia arrojó un Rho Spearman de 0.187, que indicó una relación positiva y una

significancia bilateral de $p=0.063$, dando como resultado que, a mayor satisfacción laboral, mayor eficiencia en el hospital. Este resultado fue muy semejante a Melgarejo (2018), en su estudio titulado “La Satisfacción laboral en su relación con los hallazgos de Bornout en enfermeras de un hospital”, aplicado a 50 enfermeras, el cual tuvo como objetivo conocer la consistencia entre las dos variables de satisfacción laboral y el síndrome de Bornout.; puesto que, en su estudio, la satisfacción laboral es un factor determinante para administrar correctamente los recursos de un hospital, y esta precindir por personas que manejen ciertas cualidades y características, como son la relación en su entorno entre compañeros de trabajo y jefes. De igual forma, se halló que la satisfacción laboral garantiza un mejor control de los recursos, ya que los empleados realizan un mejor trabajo debido a que tienen un motivo para trabajar a gusta en la organización. Como factor adicional, también se coincide con el autor que la eficiencia es un tema de control logístico, por lo que la capacitación del personal juega un rol importante en su desempeño eficiente, de acuerdo, a los indicadores de esta dimensión: los recursos, el control y manejo de los tiempos serían los factores principales para conseguir un resultado totalmente eficiente.

Con respecto al objetivo específico 2, Se visualiza una relación positiva entre satisfacción laboral y eficacia resultado de un Rho Spearman de 0.283, significancia bilateral $p=0.000<0.004$, por lo cual se rechaza H_0 , ello implica descriptivamente que, la dimensión de eficacia es altamente significativa con la satisfacción laboral. Como complemento consideramos que los resultados de Marin y Placencia (2017), en su tesis titulada: “La Motivación y la satisfacción laboral de todos personal de las organizaciones de salud del sector privado”, que tuvo como fin principal determinar el grado de correlación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de Socios en Salud Sucursal Perú, el cual fue aplicado a 130 trabajadores del área de salud, su conclusión guarda relación con el presente trabajo, debido a que satisfacción laboral guarda relación con eficacia, ya que, cuando una organización se centra en alcanzar los resultados esperados, todos los trabajadores deben primer tener un propósito que los motive a conseguir ello, y es que para alcanzar las metas y obtener los resultados esperados, se debe trabajar de manera conjunta y pareja para alcanzar el mayor rendimiento posible, esta visión

no debe tener un enfoque individual, si no, colectivo, donde se pueda alcanzar la mayor participación posible de los miembros, ya que, un trabajo en equipo coordinado siempre tendrá mayor eficacia de trabajo que hacerlo solo. Otro punto en coincidencia con los autores, son los indicadores de la eficacia: Desempeño, metas y objetivos, y es que, en una organización se debe tener muy bien planteado y estructurado las proyecciones de la empresa, en el cual los empleados se sientan comprometidos ante ello para alcanzar esa proyección, ya que, si no existe un punto de llegada fijado, los empleados no se esmeran en dar su mejor esfuerzo, porque no existe una determinación en la organización.

Lo que concierne al objetivo específico 3, se aprecia una relación positiva entre la satisfacción laboral con la efectividad, se obtuvo un Rho Spearman de 0.044 y significancia bilateral $p=0.000<0.1$ (altamente significativo). Esto guarda similitud con Pérez (2018), en su tesis titulada “El Nivel de satisfacción laboral del personal de salud de servicio de pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud, Arequipa, 2018”. Donde la meta del autor era determinar el grado de satisfacción laboral de sus colaboradores del servicio de pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud, y es que de acuerdo a nuestros resultados y con los de Pérez, la efectividad es un resultado del grado de aporte de los trabajadores, lo cual lo hace dependiente de la satisfacción laboral para alcanzar las metas de la organización, por lo tanto, si los trabajadores demuestran estar complacidos con su entorno laboral, es más probable que su trabajo sea más efectivo, a ello se debe tener en cuenta que cada trabajador es también más eficiente y eficaz que otro en algunas áreas. Así mismo, también llegamos a estar de acuerdo en que la efectividad se mide a través de resultados, rendimiento, participación y cumplimiento, esto se debe a que el trabajador no solo debe cumplir con su rol cotidiano en la empresa, si no que, este debe tener un buen impacto en el funcionamiento laboral, si un trabajador puede ser efectivo, esto aumenta significativamente el rendimiento de cualquier sector empresarial, y esto solo es posible con un adecuado manejo de la satisfacción laboral del entorno y de los miembros

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, se demuestra que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad en el cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut de Lima, 2021; rechazando la hipótesis nula, ya que su obtuvo un valor de significancia mayor a 0.05 y valor de $p=0.224$, demostrando una relación fuerte y positiva, dando a conocer que mayor sea la satisfacción laboral, mayor productividad tendrán los trabajadores de salud.
2. Respecto al objetivo específico 1, se infiere que la satisfacción laboral está relacionada a la eficiencia en el cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut de Lima, 2021; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.187, mostrando una alta asociación entre las variables y correlación positiva, interpretándose como a mayor satisfacción laboral, mayor será la eficiencia de los trabajadores de salud.
3. En mención al objetivo específico 2, se muestra que la variable 1, guarda relación con la eficacia en el cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut de Lima, 2021; con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.283, infiriendo como a mayor sea la satisfacción laboral, mayor será la eficacia de los trabajadores de salud.
4. En alusión al objetivo específico 3, se aflora que la satisfacción laboral guarda relación con la efectividad en el cuerpo médico que trabaja en el Hospital Villa EsSalud Mongrut de Lima, 2021; con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.044, se encontró que a mayor sea la satisfacción laboral, mayor será la efectividad de los trabajadores de salud.

VII. RECOMENDACION

1. Se recomienda a los jefes a cargo del Hospital Villa EsSalud Mongrut realizar evaluaciones periódicas entre la satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico, con el fin de mejorar el servicio que se brinda a los pacientes.
2. Es recomendable que se continúe mejorando el servicio Hospital Villa EsSalud Mongrut por medio de programas de formación continua, con el objetivo de capacitar al personal para alcanzar las metas, estos programas deben captar el interés y ser monitoreados por el departamento de RR.HH.
3. Es idóneo que los gerentes médicos, mejoren e innoven el plan de reconocimiento de los trabajadores para estimular su iniciativa, como también fortaleces los canales de comunicación, ello permitirá que los trabajadores puedan coordinar mejor sus labore.
4. Realizar estudios en relación al presente tema de investigación, abarcando otros factores y/o elementos que puedan participar en la generación de satisfacción laboral y productividad.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2001). *Dirigir: Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Ob
https://books.google.com.pe/books?id=mjk0Nxf2_EC&pg=PA106&dq=Teor%C3%ADa+Bifactorial+de+Herzberg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimkZzi-pTWAhWmRzABHe1IC-4Q6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20Bifactorial%20de%20Herzberg&f=false
- Alles, M. A. (2007). *Gestión por competencias: el diccionario*.
<https://books.google.com.pe/books?id=2qguP7cfbr4C&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwja4rrq8ZTwAhX7TjABHQzpDx84ChDoATAAegQIABAC#v=snippet&q=laboral&f=false>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima labora*.
https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjr_pnsoZLwAhXJSTABHXO4CewQ6wEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=clima%20organizacional%20libros&f=false
- Chiang, M., & Antonio Núñez, J. M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*.
https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_6fvempLwAhUCQzABHWooAe4Q6AEwAXoECAUQAQ#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=true
- Costa, M. (2006). *Introducción a la economía laboral*.
<https://books.google.com.pe/books?id=7Vr3MTWhdsoC&pg=PA127&dq=productividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiKhlaNs5XwAhWHct8KHcyDXMQ6AEwBnoECAgQAQ#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false>
- De la Cuesta, M., & Muñoz, M. (2010). *Derechos humanos y relaciones laborales*.

https://books.google.com.pe/books?id=tuYtQLaho5QC&pg=PA134&dq=Teor%C3%ADa+de+las+necesidades+aprendidas+de+McClelland&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMtOmd_ZTWAhWjtTEKHbAdCukQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20las%20necesidades%20aprendidas%20de%20McCle

Empleo e Ingreso por Departamento (2018). Instituto Nacional de Estadística e informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1678/libro.pdf

González López, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. <https://books.google.com.pe/books?id=uiJGN9iWQGgC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilypn27ZTWAhXCTTABHZNyDHoQ6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral%20libros&f=false>

Hernández Laos, E., Garro Bordonaro, N., & Llamas Huitrón, . (2000). *Productividad y mercado de trabajo en México*. <https://books.google.com.pe/books?id=q0WEjCQkV1kC&pg=PA44&dq=productividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9s9PFr5XwAhVJn-AKHT-hDcYQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=productividad&f=false>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Calculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. <https://books.google.com.pe/books?id=58HODwAAQBAJ&pg=PA1&dq=productividad+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9s9PFr5XwAhVJn-AKHT-hDcYQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=productividad%20laboral&f=false>

Pernaut Ardanaz, M. (1999). *Introducción a la Teoría Económica..* <https://books.google.com.pe/books?id=yQOjLTNubkcC&pg=PA325&dq=teor%C3%ADa+de+la+productividad+marginal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKx-qgw5XwAhXqdN8KHXCRAmcQ6AEwAAnoECAMQAg#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20productividad%20marginal&f=false>

- Fernando Pincay-Manzaba, D., Carlos Cedeño-Loor, J., & Espinosa Cunuhay, K. A. (2021). Efecto del quitosano sobre el crecimiento y la productividad de *Solanum lycopersicum*. *Revista Centro Agrícola*, 48(3), 25–31.
- Randstad, H. (2018). *Satisfacción Laboral sube 9 posiciones en el ranking global en un año*. https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-sube9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano_1738/
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+\(1994\).+Comportamiento+organizacional&ots=YKc9emld09&sig=Shx9MQxmwXrfQdaFJsiflZ9ni_Y#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20\(1994\).%20Comportamiento%20organiza](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+(1994).+Comportamiento+organizacional&ots=YKc9emld09&sig=Shx9MQxmwXrfQdaFJsiflZ9ni_Y#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20(1994).%20Comportamiento%20organiza).
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, R., & Llorca, J. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM [versión PDF]*. Obtenido de Scielo: Recuperado de: <https://www.scielo.org/pdf/gS/2005.v19n2/127-134/es>
- Rodulfo, J. (2018). *¿Por Qué Maslow?: Como usar su Teoría para permanecer en el Poder para Siempre*. https://books.google.com.pe/books?id=cy3DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+las+necesidades+de+Maslow&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifkrbj_pTwAhVaRzABHUiHDEMq6AEwAnoECAIQAg#v=snippet&q=Maslow&f=false
- Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramírez, L. A., Clara Zafra, M. Á., & Ramírez Dolores, C. A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta*, 86, 86–102.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAQBAJ&pg=PA176&dq=teor%C3%ADa+de+la+productividad+z&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSu_KlxZXwAhXDiuAKHQptAS0Q6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=teor%C3%

ADa%20de%20la%20productividad%20z&f=false

Triginé, J., & Gan, F. (2012). *Clima laboral*.
<https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+libros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKqKuH9JTwAhXnRTABHf4sAzYQ6AEwCXoECAkQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false>

Villalobos Valencia, Á. D., Molero Oliva, L. E., & Castellano Montiel, A. G. (2021). Análisis de la productividad total de los factores en América del Sur en el período 1950-2014. *Lecturas de Economía*, 45(1), 127–163.
<https://doi.org/10.17533/udea.le.n94a341253>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: Satisfacción laboral y productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa Es Salud Mongrut, 2021																																																
AUTOR: Lic. Psic. Tantaruna Díaz, María Yngrid																																																
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores																																													
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021?	Determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.	Existiría relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Variable: Categoría 1: Satisfacción laboral</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Condición física y/o materiales</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo Herramientas </td> <td>1, 2</td> <td rowspan="6">Escala: nominal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</td> </tr> <tr> <td>Beneficios laborales</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Remuneración Beneficios laborales </td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td>Políticas administrativas</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Medidas políticas Desarrollo laboral </td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Relaciones sociales</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Respeto </td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td>Desempeño de tareas</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Labores diarias Desafíos laborales </td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Relación con la autoridad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Relación con los jefes Compartimiento de </td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <th colspan="4">Variable: Categoría 2: Productividad</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rango</th> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Recursos Control Tiempo de trabajo </td> <td>1, 2, 3, 4,</td> <td rowspan="3">Escala: nominal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño Metas Objetivos </td> <td>5, 6, 7, 8</td> </tr> <tr> <td>Efectividad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Rendimiento Participación Cumplimiento </td> <td>9, 10, 11, 12</td> </tr> </tbody> </table>	Variable: Categoría 1: Satisfacción laboral				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango	Condición física y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo Herramientas 	1, 2	Escala: nominal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración Beneficios laborales 	3, 4	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Medidas políticas Desarrollo laboral 	5, 6	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Respeto 	7, 8	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Labores diarias Desafíos laborales 	9, 10	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> Relación con los jefes Compartimiento de 	11, 12	Variable: Categoría 2: Productividad				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Control Tiempo de trabajo 	1, 2, 3, 4,	Escala: nominal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño Metas Objetivos 	5, 6, 7, 8	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Resultados Rendimiento Participación Cumplimiento 	9, 10, 11, 12
Variable: Categoría 1: Satisfacción laboral																																																
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango																																													
Condición física y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo Herramientas 	1, 2	Escala: nominal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca																																													
Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> Remuneración Beneficios laborales 	3, 4																																														
Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Medidas políticas Desarrollo laboral 	5, 6																																														
Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Respeto 	7, 8																																														
Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Labores diarias Desafíos laborales 	9, 10																																														
Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> Relación con los jefes Compartimiento de 	11, 12																																														
Variable: Categoría 2: Productividad																																																
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango																																													
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Recursos Control Tiempo de trabajo 	1, 2, 3, 4,	Escala: nominal Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca																																													
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño Metas Objetivos 	5, 6, 7, 8																																														
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> Resultados Rendimiento Participación Cumplimiento 	9, 10, 11, 12																																														
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas																																														
¿Cómo se establece la satisfacción laboral y la eficiencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021?	-Determinar la relación entre satisfacción y la eficiencia del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.	Se determinaría relación entre la satisfacción laboral y la eficiencia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.																																														
¿Cómo se establece la satisfacción laboral y la eficacia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021?	Determinar la relación entre satisfacción y la eficacia del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.	Se concerniría relación entre la satisfacción laboral y la eficacia en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.																																														
¿Cómo se comporta la satisfacción laboral respecto a la efectividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021?	Determinar la relación entre satisfacción y la efectividad del cuerpo médico Hospital Villa EsSalud Mongrut, 2021.	Se hallaría relación entre la satisfacción laboral y la efectividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut 2021.																																														

Anexo 2. Operacionalización de Variables

Satisfacción laboral

TITULO: Satisfacción Laboral y productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Satisfacción laboral	Es el grado en el cual un trabajador mantiene su bienestar general en su lugar de trabajo, es eminentemente individual por lo que no se puede considerar una satisfacción "conjunta" que afecta incluso en la vida exterior e independiente del trabajo del individuo. (Judge, 2003).	Esta variable será medida a través de un instrumento que consta de 12 ítems y para un mejor estudio la variable se subclasifica en: condiciones físicas, beneficios laborales, Políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad.	Condiciones físicas Beneficios laborales Políticas administrativas Relaciones sociales Desempeño de tareas Relación con la autoridad	Ambiente de trabajo Herramientas Remuneración Beneficios laborales Medidas políticas Desarrollo laboral Comunicación Respeto Labores diarias Desafíos laborales Relación con los jefes Compartimiento	Escala: Ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1

Productividad

TITULO: Satisfacción Laboral y productividad en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut, Lima, 2021					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Productividad	Representa la actitud orientada hacia la mejora del rendimiento que tienen los trabajadores para cumplir con las actividades y funciones laborales en la organización	Esta variable será medida a través de un instrumento que consta de 12 ítems y para un mejor estudio la variable se subclasifica en: eficiencia, eficacia y efectividad.	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Recursos Control Tiempo de trabajo</p> <p>Desempeño Metas Objetivos</p> <p>Resultados Rendimiento Participación Cumplimiento</p>	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Siempre = 5</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>Nunca = 1</p>

Anexo 3. Ficha Técnica de los Instrumentos

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

Ficha técnica 1:

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor (a): La misma investigadora

Ámbito de la aplicación: Hospital Villa EsSalud Mongrut

Finalidad: Determinar la satisfacción laboral según el cuerpo médico en sus dimensiones de: Condición física y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Escala de medición: Politómica

Administración: Individual

Duración: 20 minutos.

Ficha técnica 2:

Nombre: Cuestionario de productividad

Autor (a): La misma investigadora

Ámbito de la aplicación: Hospital Villa EsSalud Mongrut

Finalidad: Determinar la productividad según el cuerpo médico en sus dimensiones de: eficiencia, eficacia y efectividad.

Escala de medición: Politómica

Administración: Individual

Duración: 20 minutos.

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: El cuestionario tiene como fin evaluar en el cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Condición física y/o materiales						
1	Hay un buen ambiente físico de trabajo para desarrollarme con normalidad					
2	El trabajo me brinda todas las herramientas necesarias para cumplir mi labor sin problemas					
Beneficios laborales y/o remunerativos						
3	La remuneración es buena según la labor que realiza en el trabajo					
4	Los beneficios económicos que brinda el trabajo contribuyen a su proyecto de vida					
Políticas administrativas						
5	Esta de acuerdo con las políticas administrativas en su trabajo					
6	Las medidas políticas administrativas apoyan a su desarrollo laboral					
Relaciones sociales						
7	Mantiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo					
8	Sus demás compañeros le guardan respeto con sus ideales de trabajo					
Desempeño de tareas						
9	Realiza con normalidad su desempeño laboral diario en el trabajo					
10	Afronta y maneja adecuadamente los desafíos que se le implementen					
Relación con la autoridad						
11	Mantiene una buena relación con sus superiores de trabajo					
12	Le cuenta expresas sus ideas y/o planteamientos a los encargados					

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO: El cuestionario tiene como fin evaluar la productividad del cuerpo médico del Hospital Villa EsSalud Mongrut.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N ^o	DIMENSIONES/ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Eficiencia						
13	Sabe y conoce utilizar bien su tiempo en el trabajo					
14	Manejo adecuadamente los recursos del trabajo					
15	Cumplo con las tareas solicitadas en el trabajo					
16	Tengo un buen control en el uso medido de los recursos de la empresa					
Eficacia						
17	Las tareas de mi puesto trabajo con importantes para el funcionamiento de la empresa					
18	Mis labores diarias ayudan a contribuir en las metas de la empresa					
19	Lograr cumplir con los objetivos periódicos de la empresa					
20	Soy capaz de concentrarme en mi trabajo bajo presión					
Efectividad						
21	Mis funciones laborales se reflejan en resultados favorables para la empresa					
22	Otorgo el mayor rendimiento posible en tu puesto de trabajo					
23	Participo en todas las reuniones que planifica la empresa					
24	Cumplo con las metas diarias que se me proponen					

Anexo 5. Certificados de validez

Experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORL								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMEN SION E S / ítems								
DIMENSIÓN 1: Estilo de liderazgo								
1	Considera que es importante establecer un líder en la organización	X		X		X		
2	Se siente satisfecho con el trabajo que realizan los líderes en su organización	X		X		X		
3	El trabajo de los líderes influye en su desempeño laboral	X		X		X		
4	La relación que tiene con los líderes de la organización es buena	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Motivación								
5	Se siente motivado cuando realiza su trabajo en la organización	X		X		X		
6	Se promueve muy a menudo la satisfacción del trabajador en la organización	X		X		X		
7	Se encuentra satisfecho con las políticas de la organización	X		X		X		
8	El ambiente de trabajo le permite motivarse a aspirar más en la organización	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Comunicación Interpersonal								
9	Considera que la comunicación en la organización es estable	X		X		X		
10	Se encuentra satisfecho con las políticas de la organización	X		X		X		
11	Le he es fácil expresar sus ideas dentro de la organización	X		X		X		
12	Consideras que tu jefe te brinda la información de manera oportuna	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI ES SUFICIENTE PARA HACER APLICABLE.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. **MAGISTE MANUEL MENDOZA CASTILLO** DNI: **25669275**

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO COMUNITARIO Y DE LA SALUD

Lima, 06 de Junio del 2021

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



Experto 2

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficiencia								
1	Sabe y conoce utilizar bien su tiempo en el trabajo	X		X		X		
2	Maneja adecuadamente los recursos que le brinda su trabajo	X		X		X		
3	Cuando desarrolla un trabajo en equipo, cumple con las tareas solicitadas	X		X		X		
4	Se contra siempre en el uso medido de los recursos de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Eficacia								
5	Las obligaciones y tareas de mi puesto son importantes para el correcto funcionamiento de la organización	X		X		X		
6	Mis labores diarias ayudan a contribuir en las metas de la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Lograr cumplir con los objetivos periódicos que se le han encargado	X		X		X		
8	Se concentra siempre en los fines de la empresa	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Efectividad								
9	Las funciones laborales que realizo brindan resultados favorables para la organización	X		X		X		
10	Otorgo el mayor rendimiento posible en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	Participo en todas las reuniones que planifica la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI ES SUFICIENTE PARA HACER APLICABLE.**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dx/ Mg. MAGISTE MANUEL MENDOZA CASTILLO** DNI: **25669275**

Especialidad del validador: PSICOLOGO CLINICO COMUNITARIO Y DE LA SALUD

Lima, 06 de **Junio** del 2021



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

Experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condición física y/o materiales							
1	Hay un buen ambiente físico de trabajo para desarrollarme con normalidad	X		X		X		
2	El trabajo me brinda todas las herramientas necesarias para cumplir mi labor sin problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios laborales y/o remunerativos	X		X		X		
3	La remuneración es buena según la labor que realiza en el trabajo	X		X		X		
4	Los beneficios económicos que brinda el trabajo contribuyen a su proyecto de vida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Esta de acuerdo con las políticas administrativas en su trabajo	X		X		X		
6	Las medidas políticas administrativas apoyan a su desarrollo laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Mantiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Sus demás compañeros le guardan respeto con sus ideales de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Realiza con normalidad su desempeño laboral diario en el trabajo	X		X		X		
10	Afronta y maneja adecuadamente los desafíos que se le implementen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 Relación con la autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Mantiene una buena relación con sus superiores de trabajo	X		X		X		
12	Le cuenta expresas sus ideas y/o planteamientos a los encargados	X		X		X		
		X		X		X		

Observaciones (prelizar si hay sustitución): *Si es suficiente para hacer aplicable.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Magister Ebel Ricardina Camarena Jorge* DNI: *06769369*

Especialidad del validador: *Maestro En Terapia Cognitiva-Conductual De Los Trastornos Psicológicos Y Psiquiátricos*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión asociada del constructo.

Lima, 08 de Julio del 2021



Mg. Ebel Camarena Jorge
 PSICOLOGA
 C. Ps. P. 9059

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condición física y/o materiales							
1	Hay un buen ambiente físico de trabajo para desarrollarme con normalidad	X		X		X		
2	El trabajo me brinda todas las herramientas necesarias para cumplir mi labor sin problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios laborales y/o remunerativos	X		X		X		
3	La remuneración es buena según la labor que realiza en el trabajo	X		X		X		
4	Los beneficios económicos que brinda el trabajo contribuyen a su proyecto de vida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Esta de acuerdo con las políticas administrativas en su trabajo	X		X		X		
6	Las medidas políticas administrativas apoyan a su desarrollo laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Mantiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Sus demás compañeros le guardan respeto con sus ideales de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Realiza con normalidad su desempeño laboral diario en el trabajo	X		X		X		
10	Afronta y maneja adecuadamente los desafíos que se le implementen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 Relación con la autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Mantiene una buena relación con sus superiores de trabajo	X		X		X		
12	Le cuenta expresas sus ideas y/o planteamientos a los encargados	X		X		X		
		X		X		X		

Observaciones (prelcar si hay suficiente): *Si es suficiente para hacer aplicable.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombre del juez validador. Dg/ Mg: *Magister Ethel Ricardina Camarena Jorge* DNI: 06769369

Especialidad del validador: *Maestro En Terapia Cognitiva-Conductual De Los Trastornos Psicológicos Y Psiquiátricos*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Lima, 06 de Junio del 2021


Mg. Ethel Camarena Jorge
PSICOLOGA
C. Ps. P. 9059

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Condición física y/o materiales							
1	Hay un buen ambiente físico de trabajo para desarrollarme con normalidad	X		X		X		
2	El trabajo me brinda todas las herramientas necesarias para cumplir mi labor sin problemas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Beneficios laborales y/o remunerativos							
3	La remuneración es buena según la labor que realiza en el trabajo	X		X		X		
4	Los beneficios económicos que brinda el trabajo contribuyen a su proyecto de vida	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Políticas administrativas							
5	Esta de acuerdo con las políticas administrativas en su trabajo	X		X		X		
6	Las medidas políticas administrativas apoyan a su desarrollo laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Relaciones sociales							
7	Mantiene buenas relaciones sociales con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Sus demás compañeros le guardan respeto con sus ideales de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Desempeño de tareas							
9	Realiza con normalidad su desempeño laboral diario en el trabajo	X		X		X		
10	Afronta y maneja adecuadamente los desafíos que se le implementen	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 Relación con la autoridad							
11	Mantiene una buena relación con sus superiores de trabajo	X		X		X		
12	Le cuenta expresas sus ideas y/o planteamientos a los encargados	X		X		X		
		X		X		X		

Observaciones (prestar si hay suficientes): **Si es suficiente para hacer aplicable.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **Dy Mg: Magister Juan Sandoval Vilchez** DNI: **08151575**

Especialidad del validador: **Magister En Psicología Clínica Y De Familia**

Lima, 08 de Junio del 2021


Dr. Juan Sandoval Vilchez
 Psicólogo
 C. Ps. P. 1648

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia							
1	Sabe y conoce utilizar bien su tiempo en el trabajo	X		X		X		
2	Maneja adecuadamente los recursos que le brinda su trabajo	X		X		X		
3	Cuando desarrolla un trabajo en equipo, cumple con las tareas solicitadas	X		X		X		
4	Se contra siempre en el uso medido de los recursos de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las obligaciones y tareas de mi puesto son importantes para el correcto funcionamiento de la organización	X		X		X		
6	Mis labores diarias ayudan a contribuir en las metas de la organización	X		X		X		
7	Lograr cumplir con los objetivos periódicos que se le han encargado	X		X		X		
8	Se concentra siempre en los fines de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las funciones laborales que realizo brindan resultados favorables para la organización	X		X		X		
10	Otorgo el mayor rendimiento posible en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	Participo en todas las reuniones que planifica la organización	X		X		X		
12	Cumple con las metas diarias que se le proponen	X		X		X		

Observaciones (prestar el hay suficientemente): Si es suficiente para hacer aplicable.

Opinión de aptitud: Aprobable [X] No aprobable []

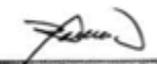
Apellidos y nombre del juez validador: Dg/Mg: Magister Juan Sandoval Vilchez DNI: 08151575

Especialidad del validador: Magister En Psicología Clínica Y De Familia

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Lima, 08 de Junio del 2021


Dr. Juan Sandoval Vilchez
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 1848

Anexo 6. Evidencia del tratamiento estadístico

Base de datos

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17: Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var	var
1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5		
2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4		
3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	5	4	2		
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	5	5		
5	5	1	2	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	1		
6	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	5		
7	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	3		
8	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	5	2	4	5	5		
9	4	4	4	5	5	3	1	4	4	5	3	5	3	3	3	5	4	4	4	2	3	2	4	2		
10	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	5	1	5	4	5	4	3	3	3	5		
11	4	2	3	5	3	4	1	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	4	5	5	3	2	4	4		
12	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	2	4	1	5	2	3	4	4	5	3	5	4	5		
13	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3		
14	5	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4		
15	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	2	2	4	5		
16	5	2	3	3	5	2	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	2		
17	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	2	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4		
18	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	1	2	3	5	5		
19	4	2	4	5	5	4	2	5	5	5	3	4	4	3	5	2	4	4	5	3	2	5	4	5		
20	5	1	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	2	4	5	5		
21	4	1	4	4	5	3	1	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	5	2	1	4	5	2		
22	4	2	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	1	5	4	4	5		
23	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	2	3	4	4	4		
24	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	4	2		
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	3	5	5	4	4	3		
26	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	3	2	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4		
27	5	2	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	1	5		
28	5	2	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	1	2	4	1	3	2	3		
29	5	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	1	5	2	5	5	3	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17: Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var	var
30	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	3	3	2	2	2		
31	5	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	2	4	2	2		
32	5	3	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	1	4	2	4	2		
33	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5	2	5	3	5	2		
34	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	2	5	4	3			
35	5	4	3	5	4	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4		
36	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	2	5	5	5	3	5	2	2	1	4	5		
37	5	2	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	4	2	2	2	4	2		
38	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	1	4	5	5	4	2	2	4	3	4	3		
39	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	2	4	4	2		
40	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	2	4	4	3	2		
41	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	2	5	3	4	5	5	3	3	1	4	3		
42	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	1	5	4		
43	5	2	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	5	2	3	5	4	5		
44	4	3	3	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	5	2	2	5	3	3	2		
45	5	1	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	3	5	4	2	4	4	5	5	3		
46	4	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	2	2	2	4	5	5		
47	3	3	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	1			
48	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	5	4	2	5	2	4	2		
49	4	1	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	2	5	3	5	4	3	1	2	2	4	3		
50	5	2	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	2	1	4	5	5	4			
51	4	3	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4		3	3	5	2	5	4	5	1		
52	5	3	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	3	2	3	3	3	2	5	5	2			
53	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	2	5	4	5	5	4		
54	4	4	3	5	3	4	4	5	1	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	5	3	5	4		
55	4	3	5	4	3	3	3	5	2	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	2	4		
56	4	2	4	5	3	4	5	5	1	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	2	5	5	3	3		
57	5	5	5	3	4	3	4	5	4	1	2	4	4	2	4	4	5	2	3	2	2	3	5	3		
58	5	2	3	5	5	2	2	5	5	1	1	2	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	4	5		

Data.sav [Conjunto_de_datos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17: Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var	var
59	4	3	5	4	3	3	4	3	3	1	1	2	4	3	5	5	2	5	4	2	4	4	5	4		
60	5	1	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	5	5	4	5	2	3	4	3	5	5	3	4		
61	4	4	3	5	5	3	2	1	5	1	1	2	3	2	5	2	4	5	5	3	2	3	2	4		
62	5	2	4	5	3	2	3	1	1	2	1	1	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	5	4		
63	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	1	5	5	5	4	3	5	1	2	5	4	5	4		
64	5	2	3	4	2	1	3	4	2	4	4	2	3	2	3	4	5	2	5	3	2	5	5	4		
65	3	3	4	4	5	4	3	1	5	4	2	4	4	4	5	3	4	1	5	2	1	3	5	4		
66	5	1	5	4	4	5	4	2	4	4	2	2	5	5	4	5	3	5	2	4	5	4	4	3		
67	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3	2	4	5	2	5	4	4	3	3	2	2	5	5	3		
68	5	2	5	5	5	5	3	2	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3		
69	4	3	2	3	5	5	4	2	2	4	2	3	4	5	5	3	3	4	2	2	5	4	5	4		
70	5	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	5	4	4	5	3	2	1	4	4	5	3	2		
71	4	2	3	4	4	4	5	2	2	2	2	4	5	2	4	4	3	3	1	5	2	2	5	3		
72	5	3	5	4	3	4	4	4	5	1	3	2	4	5	4	5	5	5	3	1	3	5	4	5		
73	4	2	4	5	4	5	4	4	4	3	1	3	4	4	5	3	4	4	2	3	5	4	5	4		
74	5	3	3	4	5	3	4	4	1	4	2	2	5	4	5	5	4	1	5	5	2	3	2	2		
75	4	2	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	2	3	3	5	3		
76	4	1	4	3	5	1	3	1	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	5	1	3	3	4	5		
77	5	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4		
78	4	2	4	5	5	5	4	1	3	2	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	2	2	2		
79	5	3	5	3	3	3	5	4	2	3	3	4	3	3	2	5	5	4	2	4	1	3	3	3		
80	4	2	3	4	4	5	4	2	5	4	3	2	2	3	3	3	4	4	1	4	2	5	5	3		
81	5	5	4	4	5	5	4	3	1	3	4	3	1	3	5	3	5	3	2	5	4	5	4	5		
82	4	2	5	5	3	1	4	4	3	2	2	4	1	5	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4		
83	5	3	5	5	5	3	4	2	2	3	2	4	2	2	5	3	5	3	5	5	3	3	4	2		
84	4	2	3	5	4	5	3	2	5	2	2	2	2	4	5	5	4	3	2	2	4	2	4	2		
85	5	4	4	4	5	4	2	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	5	1	3	4	4	3	5		
86	4	2	4	5	3	5	4	3	2	2	2	3	4	2	4	5	5	2	4	4	5	1	3	3		
87	5	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	4	4	1	5	3	2	5	1	1		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Data.sav [Conjunto_de_datos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

17: Visible: 24 de 24 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	var	var
71	4	2	3	4	4	4	5	2	2	2	2	4	5	2	4	4	3	3	1	5	2	2	5	3		
72	5	3	5	4	3	4	4	4	5	1	3	2	4	5	4	5	5	5	3	1	3	5	4	5		
73	4	2	4	5	4	5	4	4	4	3	1	3	4	4	5	3	4	4	2	3	5	4	5	4		
74	5	3	3	4	5	3	4	4	1	4	2	2	5	4	5	5	4	1	5	5	2	3	2	2		
75	4	2	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	3	4	2	3	3	5	3		
76	4	1	4	3	5	1	3	1	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	5	1	3	3	4	5		
77	5	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4		
78	4	2	4	5	5	5	4	1	3	2	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	2	2	2		
79	5	3	5	3	3	3	5	4	2	3	3	4	3	3	2	5	5	4	2	4	1	3	3	3		
80	4	2	3	4	4	5	4	2	5	4	3	2	2	3	3	3	4	4	1	4	2	5	5	3		
81	5	5	4	4	5	5	4	3	1	3	4	3	1	3	5	3	5	3	2	5	4	5	4	5		
82	4	2	5	5	3	1	4	4	3	2	2	4	1	5	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4		
83	5	3	5	5	5	3	4	2	2	3	2	4	2	2	5	3	5	3	5	5	3	3	4	2		
84	4	2	3	5	4	5	3	2	5	2	2	2	2	4	5	5	4	3	2	2	4	2	4	2		
85	5	4	4	4	5	4	2	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	5	1	3	4	4	3	5		
86	4	2	4	5	3	5	4	3	2	2	2	3	4	2	4	5	5	2	4	4	5	1	3	3		
87	5	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	2	1	4	4	4	1	5	3	2	5	1	1		
88	4	5	3	5	4	4	2	3	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	3	2	3	2	4	5		
89	4	2	3	4	5	5	4	4	2	5	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	5	2	3	5		
90	4	1	4	5	3	3	3	2	4	2	2	2	3	5	3	5	5	2	5	3	2	4	5	3		
91	3	2	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	2	2	3	4	5	3	3		
92	4	3	3	4	5	4	2	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	3	3	3		
93	5	4	3	4	3	5	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4		
94	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	2	5	4	4	2	5	5	2	4	3	2	5		
95	5	2	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	3	5	2	4		
96	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2	1	4	4		
97	5	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	2	2	2	3	5	3	1	4		
98	4	1	4	5	4	3	2	4	3	4	2	2	5	4	5	2	5	3	5	4	5	2	4	4		
99	4	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	5	4	2	2	3	2	5		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 7. Presentación de autorización para la investigación otorgado por la universidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 28 de junio de 2021

Carta P. 287-2021-UCV-EPG-SP

DR
DR. MIGUEL NAVA BARBA
DIRECTOR DEL HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT
20131257750

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TANTARUNA DIAZ, MARIA YNGRID**; identificado(a) con DNI/CE N° 46160965 y código de matrícula N° 7002513526; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL CUERPO MÉDICO DEL HOSPITAL VILLA ESSALUD MONGRUT, LIMA, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



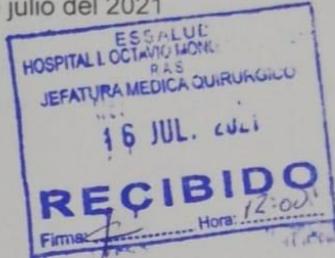
Anexo 8. Autorización de la investigación presentado por la investigadora

CARGO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Miguel 16 de julio del 2021

Sr. Director Del Hospital Octavio Mongrut
Dr. Nava Barba, Miguel
Presente:

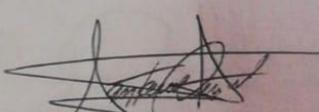


Me es grado dirigirme a Usted y con el debido respeto, reciba esta solicitud para su autorización para realizar mi tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo filia Lima-Norte en su Hospital Villa Octavio Mongrut.

Luego de su evaluación a la solicitud, pueda autorizarme realizar mi investigación con el título: Satisfacción Laboral Y Productividad En El Cuerpo Médico Del Hospital Villa Essalud Mongrut, Lima, 2021.

" en su hospital. Así mismo, publicarlo con el nombre de la institución, cuando sea el termino de mi tesis y aprobación de mi asesora.

Sin otro Particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal. Dios lo guarde.


.....
Lic. TANTARUNA DÍAZ MARÍA
PSICÓLOGA
C.Ps.P 26209

Lic. Tantaruna Díaz, María Yngrid
Psicóloga
C.Ps.P 26209