



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos  
dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud región  
Tacna, período enero-junio, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE  
LA SALUD**

**AUTOR**

Bach. Oscar Hilario Guillén Tenorio

**ASESOR**

Dr. Nicolás Calderón Urriola

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de las prestaciones asistenciales

**PERÚ –2018**

**Página del jurado**

---

**DR. LUIS ASUNCION LOPEZ PUYCAN  
PRESIDENTE**

---

**DR. EDGAR HERNÁN TEJADA VASQUEZ  
SECRETARIO**

---

**DR. NICOLAS FIDEL CALDERON URRIOLO  
VOCAL**

## **Dedicatoria**

Con el mayor de los afectos a mi esposa Vany,  
por su tolerancia e insistencia en el logro de mi  
actividad académica.

A mis hijos: Karen y Diego, que son fuente de inspiración  
permanente.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento al Jefe del CAP III Metropolitano de Tacna, por las facilidades brindadas durante el desarrollo de la presente investigación.

Asimismo, a todo el personal de Cirujanos Dentistas y administrativos del CAP III Metropolitano, que colaboraron con sus valiosas sugerencias, aportes antes y durante en la aplicación de los instrumentos.

Al Dr. Nicolás Calderón Urriola, por sus aportes invalorable al presente trabajo de investigación.

## Declaración jurada

Yo, Oscar Hilario Guillen Tenorio, Maestrante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo (Filial Tacna), identificado con DNI N° 29577144, autor de la tesis “Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud región Tacna, período enero-junio, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En caso de hallarse fraude (falsedad en datos) o plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (atribuirse falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Agosto de 2018



Bach. Oscar Hilario Guillén Tenorio

DNI N° 29577144

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud región Tacna, período enero-junio, 2018” con el finde encontrar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018. Todo ello para dar cumplimiento a la normatividad como es el Reglamento de elaboración y sustentación de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”.

El presente trabajo de investigación se busca determinar como la Satisfacción Laboral incide en la Productividad de los Cirujanos dentistas de Essalud del CAP III Metropolitano de la región Tacna, durante el período enero-junio en el año 2018.

El presente informe contiene siete capítulos; Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones y Capítulo VII Referencias Bibliográficas; al finalizar se presenta los anexos correspondientes.

Señores integrantes del jurado, esperando que esta investigación sea evaluada y tenga una pronta aprobación para su sustentación.

**ELAUTOR**

## Índice de contenido

<b>Página del jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>vi</b>
<b>EL AUTOR</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de contenido</b> .....	<b>vii</b>
<b>Índice de Tabla</b> .....	<b>ix</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>x</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1. Realidad problemática .....	1
2. Trabajos previos.....	2
2.1. Antecedentes Internacionales.....	2
2.2. Antecedentes nacionales .....	5
2.3. Antecedentes locales .....	8
3. Fundamentación Científica .....	9
3.1. Bases Teóricas de satisfacción laboral.....	9
3.2. Modelo dinámico de la satisfacción laboral.....	12
3.3. Definiciones de Satisfacción laboral.....	13
3.4. Nivel de Productividad. ....	21
4. Justificación .....	26
4.1. Justificación metodológica.....	27
4.2. Justificación práctica.....	27
5. Problema .....	27
5.1. Realidad Problemática. ....	27
5.2. Formulación del problema .....	28
6. Hipótesis General.....	29
6.1. Hipótesis General.....	29
6.2. Hipótesis específicas .....	29
7. Formulación de objetivo .....	30
7.1. Objetivo general.....	30
7.2. Objetivos específicos .....	30

<b>II. MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>31</b>
1. Variables.....	31
1.1. Variable 1: Satisfacción personal.....	31
1.2. Variable 2: productividad .....	31
2. Operacionalización de variables .....	31
3. Metodología.....	32
3.1. Tipo de estudio:.....	32
3.2. Diseño: .....	32
3.3. Investigación según el alcance:.....	32
4. Población.....	32
4.1. Muestra .....	33
5. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	33
5.1. Técnica.....	33
5.2. Instrumento .....	33
6. Validación y confiabilidad.....	33
6.1. Validación.....	33
6.2. Confiabilidad.....	33
7. Método de análisis de datos .....	34
7.1. Estadísticos. ....	34
7.2. Gráficos.....	34
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
1. Descripción de los niveles de satisfacción laboral .....	35
2. Descripción de los niveles de productividad.....	42
3. Descripción comparativa de los niveles de satisfacción laboral y los niveles de productividad .....	46
4. Verificación de las hipótesis de investigación .....	48
4.1. Verificación de las hipótesis específicas de investigación .....	48
4.2. Contrastación de la hipótesis general.....	54
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>64</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>68</b>



## Índice de Tabla

<b>Tabla 1:</b> Satisfacción laboral en la dimensión Remuneraciones de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	35
<b>Tabla 2:</b> “Promoción y ascensos” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.....	37
<b>Tabla 3:</b> “Condiciones de trabajo” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.....	38
<b>Tabla 4:</b> “Capacitación” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	39
<b>Tabla 5:</b> “Incentivos” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	40
<b>Tabla 6:</b> Los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	41
<b>Tabla 7:</b> “Pacientes atendidos por turno” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.....	42
<b>Tabla 8:</b> Distribución de frecuencias de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Trabajos realizados” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	43
<b>Tabla 9:</b> Distribución de frecuencias de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Calidad” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	44
<b>Tabla 10:</b> Distribución integral de frecuencias de los niveles de productividad de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANO ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	45
<b>Tabla 11:</b> Distribución de frecuencias comparativa de las dimensiones de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	46
<b>Tabla 12:</b> Distribución de frecuencias comparativa de las dimensiones de los niveles de producción de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018. ....	47

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral en la dimensión “Remuneraciones” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	36
<b>Figura 2:</b> Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Promoción y ascensos” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.....	37
<b>Figura 3:</b> Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Condiciones de trabajo” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	38
<b>Figura 4:</b> Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Capacitación” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018. ....	39
<b>Figura 5:</b> Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Incentivos” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	40
<b>Figura 6:</b> Proporción integral de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018. ....	41
<b>Figura 7:</b> Proporción integral de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	42
<b>Figura 8:</b> Distribución porcentual de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Trabajos realizados” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018. ....	43
<b>Figura 9:</b> Distribución porcentual de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Calidad” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	44
<b>Figura 10:</b> Distribución porcentual integral de los niveles de productividad de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018. ....	45
<b>Figura 11:</b> Distribución de frecuencias porcentuales comparativas de las dimensiones de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.....	46
<b>Figura 12:</b> Distribución de frecuencias porcentuales comparativas de las dimensiones de los niveles de producción de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018. ....	47

## Resumen

La presente investigación, titulada “**Satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud - Tacna, período enero-junio, 2018**” tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad, evaluando ambas variables para establecer los niveles y mecanismos de solución a la problemática planteada. La presente investigación es de tipo básico, diseño no experimental, descriptivo - correlacional, cuantitativa y busca proponer una nueva dinámica a la Gerencia de del Centro asistencial primario (CAP) III Metropolitano de la región Tacna. Para el procesamiento de datos usamos el software estadístico de SPSS versión 22, con una muestra de 10 cirujanos dentistas. Para la variable independiente se utilizó el instrumento de la Mediente la escala de Likert, determinamos la confiabilidad de nuestro instrumento con el Alpha de Cronbach = 0.924 y 0.829 para las variables independiente y dependiente, de lo cual podemos señalar en base a la hipótesis planteada que existe relación entre ambas variables, por lo se llegó a demostrar que existe ausencia de relación significativa entre variables de estudio de satisfacción laboral y productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano EsSalud Región Tacna, a un nivel de significación del 5%.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Productividad, Capacitación.

## **Abstract**

The present research, entitled "Job satisfaction and productivity of dentists surgeons of CAP III Metropolitan EsSalud Tacna region, January-June period, 2018" has as its main objective to determine the relationship between Labor Satisfaction and Productivity, evaluating both variables for establish the levels and mechanisms of solution to the problem posed. The present investigation is of a basic type, non experimental, descriptive - correlational, quantitative design and seeks to propose a new dynamic to the Management of the Primary Care Center (CAP) III Metropolitan of the Tacna region. For the data processing we use the statistical software of SPSS version 22, with a sample of 10 dental surgeons. For the independent variable we used the instrument of the Likert scale, we determined the reliability of our instrument with the Cronbach's Alpha = 0.924 and 0.829 for the independent and dependent variables, of which we can point out based on the hypothesis that There is a relationship between both variables, so it was demonstrated that there is no significant relationship between variables of study of job satisfaction and productivity of dentists of the Metropolitan CAP III EsSalud Region Tacna, at a level of significance of 5%.

Keywords: Labor Satisfaction, Productivity, Training.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1. Realidad problemática**

En la actualidad, el éxito de una empresa depende de la productividad que puedan tener sus empleados y estos se encuentran satisfechos esto generara mayores ganancias y por ende se tendrá mayor rentabilidad, en consecuencia, si los trabajadores se encuentran motivados en su centro de trabajo se puede esperar más productividad. A pesar de que es un trabajo altamente investigado, sin embargo, esta se ha realizado en el ámbito administrativo y hay poca bibliografía en el campo de la salud relacionado al presente tema de investigación, por lo que abordaremos desde un contexto real y pragmático de la localidad de Tacna, con todas sus características propias como, por ejemplo; modelo de manejo asistencial médico que es totalmente diferente al manejado por el ministerio de salud del Perú. Otra diferencia son los sueldos entre ambas instituciones, por resaltar algunas diferencias.

Cuando un trabajador del área que sea se siente satisfecho con su actividad que se le encomienda, hace lo que le gusta, las probabilidades de abandono de trabajo son casi nulas.

Se puede observar una queja permanente de parte de los señores asegurados en el área de Odontología, la misma que se expresa en *“mucho tiempo se demora la atención”*, *“solamente atienden a sus recomendados”*, etc. Esto se observa y desprende en el libro de reclamaciones que obra en la puerta de entrada del Centro de Atención Primaria (CAP) III Metropolitano EsSalud

de Tacna. Dicha área de Odontología solo realiza tratamientos sencillos como, por ejemplo; curaciones, y profilaxis (limpieza) en su mayoría de veces. Los de mayor complejidad como, por ejemplo; extracciones de molares retenidos, endodoncias, cirugías, mucogingivitis, tratamientos odontopediátricos y otros. No se realiza por falta de insumos y la autorización correspondiente.

De todo lo anteriormente descrito, sospechamos que la insatisfacción laboral incide directamente en el desempeño de los profesionales del área de Odontología, que al verse limitado en su poder resolutivo repercute directamente en su nivel de productividad.

## **2. Trabajos previos**

### **2.1. Antecedentes Internacionales**

Habiendo revisado en internet<sup>1</sup> la tesis titulada “**Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad**” trabajo elaborado en la Ciudad de Quetzaltenango Guatemala, sustentada por **Silvia María Fuentes Navarro** en el año 2012, en la **Universidad Rafael Landívar**. La misma que presenta **conclusiones: Primera.** “... no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad”. **Segunda.** “Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos)...”. **Tercera:** “... la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad (...) influyen para que los trabajadores estén satisfechos. **Cuarta.** Según la evaluación de jefes a empleados estos son productivos y se sienten satisfechos, porque su entorno es agradable y la institución brinda; material e infraestructura adecuada. Además, todos tienen beneficios como; compensaciones, permisos, salario y prestaciones. **Quinta:**

“...los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral... asimismo recomienda la comunicación asertiva entre las diversas unidades de recursos humanos”.

Asimismo, se encontró otro trabajo de investigación en internet<sup>2</sup> el **artículo científico** titulado “**Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres**” elaborado por: **María M. Chiang** de la Facultad de Ciencias Empresariales **Universidad del Bío-Bío**, y **José F. Ojeda Hidalgo** **Universidad Politécnica de Guanajuato**. Publicado en el **año 2011**, la misma que llega a las siguientes **conclusiones**:  
Primera: “... los trabajadores de las seis ferias tienen niveles similares de satisfacción laboral, Esto se debe; porque tienen iguales características”.  
Segunda: “... la satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue la subescala que en las seis ferias tuvo los valores más bajos; ...”. **Tercera**: “... satisfacción por el trabajo en general está asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias. Para ellos es importante la mayor libertad que poseen para desarrollar sus tareas y una baja supervisión...” **Cuarta**: “Al mejorar las condiciones físicas —como la higiene, la iluminación, la temperatura, entre otros factores— en que los trabajadores de las ferias desarrollan sus tareas, éstos permanecen en sus puestos de trabajo durante mayor cantidad de horas...” Quinta: Cuando hay mejor relación de feriantes y superiores cuando hay supervisión y dirección, aumentaría la productividad de feriantes. Sexta: “... existe una correlación alta y positiva entre ventas promedio diarias y satisfacción con el reconocimiento...”. Las demás conclusiones no tienen relevancia en la

presente investigación.

Asimismo en internet se encontró el trabajo de investigación titulado **“Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile”** Presentado por: **Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn**, en el año 2003, publicado por la Universidad de Concepción, llegando a las siguientes resultados: Primera: “Las enfermeras que trabajan en hospitales se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, asimismo, las enfermeras de los hospitales privados, indicant mayor satisfacción” Segunda: “Se destaca el factor de insatisfacción las condiciones físicas del trabajo en enfermeras hospitalarias, en especial las del sector público. Tercera: En ambos grupos la mayor insatisfacción son: remuneraciones, promociones y/o ascensos. Cuarta: Las que obtienen mayor satisfacción son las que interactúan con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan.

En el portal de Internet se encontró la tesis **“El grado de satisfacción de las enfermeras de la unidad hospitalaria de la comuna dos de la ciudad de Medellín”** presentada por **Subjeis Torres Buenaños** en el año **2012**, para obtener el Título de especialista de auditoría en salud Pública por la **Universidad Corporación para estudios de la salud, (CES)** Facultad De Medicina Salud Pública. Llegando a las siguientes conclusiones: Primera: “El rango de satisfacción laboral del personal (...) se considera que se encuentra en un criterio bueno con tendencia a niveles aceptables, ...” Segunda: “Las variables socio demográficas no tiene relación evidente con la



satisfacción; sin embargo el grado de conocimientos todos tienen el criterio de aceptable, considerándose bajo a este proceso”. Tercera “los que tienen entre 11 y 15 años de experiencia presentan buenos niveles de conocimientos, dejando en claro los objetivos corporativos y estratégicos de la institución”. Cuarta: “El profesional con menos años de experiencia entre 0 y 5 años se encuentra menos satisfecho a su labor, teniendo muchos saberes y experiencias por aprender”. Las demás conclusiones no tienen importancia en la discusión de resultados.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

Otro trabajo de tesis se encontró publicado en el repositorio de la **Universidad Antenor Orrego** de Trujillo, norte de Perú, cuyo título es **“Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”** sustentado el año **2014**, por los Bachilleres: **José Luis Alva Zapata, y Junior Alexander Juárez Morales**. La misma que tiene como **conclusiones**: Primera: “La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad;...”Segunda: “Existe un nivel medio de satisfacción laboral (...) consideran que no son reconocidos por su desempeño, y; que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe *insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades* encomendadas” Tercera: “Existe un nivel medio de productividad, (...), y el entrenamiento del personal es insuficiente”. Cuarta:

“...para mejorar la satisfacción laboral, comprenden; incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para mejorar habilidades de colaboradores, comunicación interna de 360°”.

Asimismo, se encontró otro trabajo de tesis publicado por la **Pontificia Universidad Católica del Perú** titulada “**Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades**” sustentada por: **Ronald Alfaro Salazar, Sara Leyton Girón, Antonio Meza Solano e Ivonne Sáenz Torres**. El año **2012**, la misma que tiene estas **conclusiones**: Primera: “Los niveles de satisfacción laboral (...) se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría”. Segunda: “No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. (...)”. Tercera: “... los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, (...) reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), ...” Cuarta: “...los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, esto es que los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes” Quinta: “... al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; Asimismo; el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia, pero es de mayor porcentaje de satisfacción laboral. Quinta: “...

cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Comparando, el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. ...” Sexta: “... al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos...” todas las demás conclusiones de este trabajo de investigación, no serán tomadas en cuenta en la discusión de resultados.

Asimismo, se encontró la tesis titulada “**Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016**”. Publicada por la **Universidad Peruana Unión**, con sede de Tarapoto, ciudad nor-oriental de la República del Perú, publicado en el **año 2017**, sustentada por: **Cyntia Marvelit Pizarro Silva**, la misma que presenta las **conclusiones:** Primera: “... existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel 2016...”Segunda: “... la iniciativa laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel el 28.6% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión...” Tercera: “... el trabajo en equipo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. El 24% de los

colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión. ...”.

Cuarta:“... la cooperación con los colaboradores se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel. El 24% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión. ...”.

Asimismo las demás conclusiones no tienen repercusión en el presente trabajo de investigación, toda vez que fue citado.

Asimismo, se encontró la tesis titulada **“La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015”** presentada por la Bachiller **Blanca Emperatriz Hi López**, sustentada en el año **2017**, en la Universidad Cesar Vallejo sede Lima, la misma que llega a las siguientes **conclusiones**: Primera: La satisfacción laboral no tiene asociación con ninguna de las características personales utilizadas, porque no logra resultados estadísticos significativos. Segunda: La satisfacción intrínseca tiene asociación solo con la característica de la edad, mientras que, con las demás características, no logra resultados estadísticos significativos. Tercera: La satisfacción extrínseca tiene asociación solo con la característica de tiempo de servicio, mientras que con las demás, no logra resultados estadísticos significativos.

### **2.3. Antecedentes locales**

El repositorio de la Universidad Privada de Tacna, publica la tesis titulada **“Satisfacción laboral y percepción sobre el desarrollo de la modalidad de “semestres continuados” en la Facultad de ciencias empresariales de la**

**Universidad Privada de Tacna, 2015**". Susentada por **Rodríguez Pino, Christian Arturo**, quien defiende la tesis para obtener el Grado académico de Magíster en Administración y Dirección de Empresas, sustentado en el año 2016, la misma que llega a las siguientes **conclusiones**: Primero: "... el nivel de satisfacción laboral es insatisfactorio en los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales durante el año 2015". Esta insatisfacción se debe a factores económicos por los servicios académicos que brindan. **Segunda**: "... la percepción sobre el desarrollo de la modalidad de "semestres continuados", los docentes lo tipifican como 'mala', consideran esto porque se le limita la interacción con el estudiante y que el sistema de apoyo al proceso enseñanza aprendizaje no hay un plan de mantenimiento y de recambio". Tercera: "...que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la percepción sobre el desarrollo de la modalidad de "semestres continuados" que tienen los docentes..."

### **3. Fundamentación Científica**

#### **3.1. Bases Teóricas de satisfacción laboral**

Koontz y Weihrich (2004), afirma que satisfacción "... es el gusto que se experimenta cuando se cumple la meta o un deseo". Para ello solo tiene que cumplir lo propuesto. Y en nuestras vidas logramos metas y nos sentimos plenos o contentos por haber logrado lo deseado.

##### **3.1.1. Ajuste en el trabajo.**

Cuando leí por primera vez esta teoría, me pareció sorprendente considerando que es completa en lo concerniente al cumplimiento de *necesidades y valores*. Asimismo, se encuentra centrada entre la interacción entre el medio ambiente

y el individuo o sujeto. Que se basa en la reciprocidad o correspondencia entre ambos. Por lo que esta teoría sostiene que el ambiente laboral e individuo debe ser un proceso dinámico, sinérgico y permanente por los autores lo denominan *ajuste en el trabajo*.

En esta teoría también no solo ve las necesidades de los trabajadores, sino que pone énfasis en el contexto laboral en que es atendido, además toman en cuenta los valores de los trabajadores. Sin embargo; lo más valioso son las variables dependientes como ser: la satisfacción laboral del sujeto, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Y esta va en estrecha relación con la variable independiente, como destrezas y habilidades personales. Y ambas son dicotómicas. Y son necesarias para la sinergia de esta teoría.

### **3.1.2. Grupo de referencia social.**

Esta teoría tiene como principio el marco de referencia lo tienen los empleados, en base a ello evalúan su trabajo, la normatividad y valores que deben tener los integrantes del grupo. Además; estas deben estar en concordancia con las características socio-económicas en el medio donde se encuentra laborando. Todos estos son las influencias en las que se podrán visualizar los tipos de apreciaciones laborales que determinarán el nivel de satisfacción en los trabajadores.

Asimismo, debo manifestar que esta teoría colinda con un libertinaje en el trabajador, por lo que está demostrado que los trabajadores nunca se van a desaprobar o poner un marco de referencia en donde ellos no puedan

cumplir, en lo personal esto debe ser por lo menos consensuado.

### **3.1.3. Teoría de la discrepancia**

La teoría de la discrepancia se basa en los valores laborales más importantes que tiene el individuo o sujeto, las mismas que pueden ser obtenidas en el mismo trabajo y de acuerdo a las necesidades de ésta. Estos valores de la persona pueden estar ordenados en función de su importancia que realizan, por lo que cada individuo mantiene una jerarquía de valores. En esta teoría las emociones están consideradas en base a la experimentación y de como esta se manifiesta en la obtención o frustración de un valor dado para su evaluación.

Personalmente considero que tiene un asidero en darle el crédito al trabajador para su desempeño en base a los valores que este practica y puede incorporarle a la empresa y no la empresa incorpora al trabajador, es decir deben ser congruentes para que ambos puedan asimilarlos con facilidad, esta simbiosis podría tener resultados deseados, sin embargo no es materia de estudio en la presente investigación.

### **3.1.4. Eventos situacionales.**

Esta teoría se encuentra basada en las diversas las facetas laborales tradicionales como: salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo, promoción y ascenso, condiciones de trabajo similares, sin embargo aún no están satisfechos. Al respecto esta teoría de los *eventos situacionales* sostiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores: *características situacionales* y *eventos situacionales*

**3.1.4.1. Características situacionales,** Se caracteriza porque las actividades laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto de trabajo, como por ejemplo; sueldo, oportunidades de promoción y ascenso, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, etc. Todo esto es evaluado por el futuro trabajador antes de aceptarlo. Si le conviene o no.

**3.1.4.2. Eventos situacionales,** Son las actividades laborales que no son pre-evaluadas, sino que suceden una vez que el trabajador ha aceptado el trabajo y pueden causar sorpresa al individuo.

En consecuencia podemos afirmar que las características situacionales pueden categorizarse con facilidad, en tanto que, los **eventos situacionales** son específicos de cada situación. En consecuencia; esta teoría asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales que tiene el trabajador o empleado en la organización

### **3.2. Modelo dinámico de la satisfacción laboral.**

Este modelo propone un proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, aquí tiene un rol importante variables como la capacidad para regular dicha interacción, en consecuencia, las posibilidades de influenciar en la situación laboral. Así, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral.

a) **Satisfacción laboral progresiva.** Es cuando el sujeto aumenta su nivel de aspiraciones con el fin de lograr cada vez más niveles de satisfacción.



- b) **Satisfacción laboral estabilizada.** Cuando el sujeto conserva su nivel de aspiraciones.
- c) **Satisfacción laboral resignada.** Es cuando el sujeto, disminuye su nivel de aspiraciones para acondicionarse a las condiciones de trabajo.
- d) **Insatisfacción laboral constructiva.** Es cuando el sujeto, siente insatisfacción conserva su nivel de aspiraciones y busca formas de solucionar y controlar la emotividad en cuanto a la frustración.
- e) **Insatisfacción laboral fija.** El individuo, conserva su nivel de aspiraciones y no intenta controlar la situación para solucionar sus problemas.

### 3.3. Definiciones de Satisfacción laboral

De las diversas definiciones se encontró una tabla de definiciones de satisfacción laboral publicado por María Margarita Chiang Vega Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío (Chile). Y, José Felipe Ojeda Hidalgo Universidad Politécnica de Guanajuato (México). Publicado en el año 2011, la misma que tomaremos como referencia en definición.

**Cuadro 1**  
**Definiciones de satisfacción laboral**  
**(estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas)**

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Definición de satisfacción</b>
1969	Smith, Kendall y Hulin	Son respuestas afectivas, en este caso, a trabajos específicos encomendados.
1976	Locke	Estado emotivo positivo resultado de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo.
1990	Mueller y McCloskey	Orientación afectiva positiva hacia el trabajo.
1993	Muchinsky	Respuesta emotiva o afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstron y Davis	Conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)

Asimismo, existe otros autores consideran que la satisfacción laboral es más que emociones y tiene importancia en las actitudes conductuales laborales; por ello, sostiene que la satisfacción laboral es *una actitud generalizada ante el trabajo* (cuadro 2).

**Cuadro 2**  
**Definiciones de satisfacción laboral**  
**(Una actitud generalizada ante el trabajo)**

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin	Son respuestas afectivas referidas, a trabajos específicos encomendados.
1976	Locke	Estado emotivo positivo resultado de la percepción subjetiva de la experiencia laboral del individuo.
1990	Mueller y McCloskey	Orientación afectiva positiva hacia el trabajo.
1993	Muchinsky	Respuesta emotiva o afectiva hacia el trabajo.
1993	Newstrom y Davis	Conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.
1993	Garmendia y Parra Luna	Está en función de que las necesidades que sean cubiertas por el sujeto; tales como remuneración, afiliación, logro, y autorrealización.
1996	Bravo, Peiro y Rodríguez	Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo.
1998	Brief	Combinación entre los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral.
2002	Davis y Newstrom	Consideran las parte más importante es la organización, y las actitudes relacionadas con el trabajo. Y estas lo predisponen al sujeto.
2004	Robbins	"la actitud general del individuo hacia su trabajo". Un sujeto con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas,

Fuente: Chiang, Martín y Núñez (2010)

Por lo que, para el presente trabajo de investigación la definición más acorde a nuestro trabajo de investigación es la que sostiene Garmendia y Parra Luna (1993), el mismo que considera que La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. *“Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente*

*sentimientos de bienestar (...) sobre la base de los resultados conseguidos...”*

En consecuencia; podemos afirmar que el sujeto se siente satisfecho y presenta sensaciones de bienestar cuando logra resultados.

### **3.3.1. Nivel remunerativo**

Se define remuneración como “Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio”.

En EsSalud la remuneración está por encima que los profesionales del Ministerio de salud. Además estos reciben un Bono extraordinario por cierre de pliego (BEC) es un bono que reciben los trabajadores de EsSalud con el gremio sindical de estos, que reciben por pacto colectivo y beneficios en respuesta a sus reclamos desde el año 2013, siempre en cuando estos sean presupuestados.

Una **remuneración extraordinaria** es cuando el profesional o trabajador destaca sobre los demás trabajadores, en caso en educación se les da en aquellos que logran premios nacionales tales como maestro que deja huella. Sin embargo, estos pueden ser premios bonos, que se dan extraordinariamente y no están incluidas en el contrato o acuerdo con el empleador.

En consecuencia, para el presente trabajo de investigación remuneración se define como: “Pago en dinero que se realiza por el trabajo realizado en el paciente, cumpliendo con las metas exigidas por el empleador que es EsSalud”.

Según el boletín informativo de EsSalud publicado el 09 de febrero del presente año, el titular de EsSalud, Presidente Ejecutivo de EsSalud, **Gabriel Del Castillo Mory**, precisó que la nueva escala remunerativa contempla correcciones técnicas a la estructura de las categorías referidas a los médicos, y una mejora uniforme muy por encima del índice de inflación, a las demás categorías. “Esta nueva escala significará equidad, la persona que más trabaja y tiene mayor tiempo va ganar más. Los que recién empiezan están dentro de lo justo, dentro de una línea de carrera que no existe en EsSalud y que les va permitir progresar”, dijo.

Asimismo, debemos aclarar que la remuneración de EsSalud es mayor que los cirujanos dentistas del MINSA.

### **3.3.2. Promoción y ascensos**

**3.3.2.1. La promoción profesional** Es la valoración del empleador a su empleado o trabajador y que le permite mejorar su situación laboral y económica. Cuando el trabajador tiene confianza desarrolla sus capacidades y aptitudes profesionales

En el presente caso de EsSalud, no sucede esa promoción y ascenso, puesto que los cirujanos dentistas que se encuentran laborando en un hospital tienen mayor remuneración que uno que se encuentre en un centro asistencial primario (CAP) o de periferia, haga lo que haga, ***no será promovido*** ya que no existe un plan de rotación, o meritocracia entre sus miembros.

**3.3.2.2. Aspectos para promocionar a trabajadores**

- a) **Empatía en el trabajo:** la empatía en el trabajo permite a los trabajadores trabajar en equipo y tener buenas relaciones amicales, en consecuencia esto se verá reflejado en los resultados positivos de la organización.
- b) **Perseverancia:** Cuando no se logra el trabajo encomendado o dejas las cosas sin terminar, esta repercute directamente en la organización, por lo que tendría que hacerse una retroalimentación en la inducción del personal y ver en él la perseverancia para lograr los objetivos propuestos.
- c) **Trayectoria profesional:** Es importante en la organización cuando se quiere lograr metas grandes, la experiencia es un factor determinante en el crecimiento de la organización.
- d) **Tener los saberes previos:** Para cualquier actividad debe tener formación o experiencia, ejemplo, si el puesto a ocupar requiere viajar al extranjero, el trabajador deberá saber idiomas.

### 3.3.2.3. Ascensos

Se define ascenso en Wordreference.com como: **“Promoción o mejora de categoría en un empleo”**. También podemos definirlo como: **la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado.**

Por tanto; podemos afirmar como un incentivo para lograr un mejor desempeño. También podemos inferir que; algunas veces estos pueden ocasionar problemas. Algunas veces los miembros que no logran estos

ascensos sienten resentimientos, y pueden afectar su estado de ánimo y productividad.

### 3.3.3. Condiciones de Trabajo

Según Ana Torres, del Ministerio de Trabajo de Perú, explica todo lo relacionado con las condiciones de trabajo. Definiendo así: "**... es la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores**", indicó.

En consecuencia La **condición de trabajo** está vinculada al **estado del entorno laboral**. Cuyo concepto refiere a la calidad, **seguridad** y limpieza, entre otros elementos que influyen en el **bienestar** y la **salud** del trabajador. Sin embargo estas tienen ventajas para el estado y empleador que van desde **económicas, legales, y emocional** cuando son por ejemplo accidentes laborales que inciden en tratamientos médicos que generan pérdidas económicas, baja o ausencia en la productividad, en lo emocional baja autoestima en el trabajador.

Según el portal de internet, *www.definición.de* amplía las condiciones de trabajo afirmando lo siguiente:

Las condiciones de trabajo están compuestas por **condiciones físicas**, tales como materiales, equipos herramientas, uniformes, etc. las **condiciones medioambientales**, prevención en contaminación y bioseguridad y **las condiciones organizativas** tales como jornadas laborales, recesos, vacaciones etc.

Por lo que en el CAP Metropolitano de EsSalud, podría afirmarse que no se brinda las condiciones de trabajo, considerando que los utensilios y bienes (sillón, lámpara, etc.) ya cumplieron su periodo de vida y que se

han alargado por muchos años, debiendo renovarse estos equipos y no solamente hacerle mantenimiento.

### **3.3.4. Capacitación**

**Se define a “capacitación al acto y el resultado de capacitar:** formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una **persona** adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.”

#### **3.3.4.1. Características**

Según el portal de internet [www.recursoshumanos.com](http://www.recursoshumanos.com) **Características de capacitación de personal**

- a) **Medición:** Medible en calidad y cantidad. La cantidad de horas ofrecidas/impartidas de capacitación para optimizar la productividad en la organización.
- b) **Resultados:** Estos deben visualizarse en el corto, mediano y largo plazo.
- c) **Participación activa de los capacitados:** estos deben participar en toda actividad organizada por la institución o empresa
- d) **Teoría y práctica.** Debe combinarse la teoría con la praxis y esta debe desarrollarse dentro y fuera de la empresa.
- e) **Variación.** Esta debe ser variada de acuerdo a las necesidades de cada área y objetivos de la empresa.

- f) **Experticia del docente:** El responsable de la capacitación debe ser lo suficientemente experto para el desarrollo de la actividad programada, para ello debe estar bien entrenado.
- g) **Diseño previo:** La planificación debe cumplir con un itinerario, programa, y todos los recursos necesarios para el desarrollo de la misma.

### 3.3.5. Incentivos

Según el diccionario del portal de *www.google.com* sostiene: **“Es una compensación económica o premio que se da a un individuo para que labore más o tenga óptimos resultados en base a una acción concreta o actividad”**.

Asimismo, según el portal de internet Wikipedia afirma: “un **incentivo** es cuando un sujeto es inducido a actuar de una forma organizada, y esta puede ser un estímulo o sanción”.

Los estímulos o incentivos son altamente importantes porque permiten explicar o predecir qué acción tomará el grupo al que le afecta o se le aplica una determinada política económica. En el caso del CAP III Metropolitano-EsSalud, reciben un estímulo o bono por todo el año, y está en función de las metas propuestas por la coordinación y que ya vienen planificadas desde el año anterior.

En Antítesis, cuando estos incentivos no generan los resultados esperados, en la conducta humana pueden surgir comportamientos o actitudes



indeseadas, muchas de ellas sancionables, ocurre esto cuando no es analizado conscientemente.

### **3.4. Nivel de Productividad.**

#### **3.4.1. Definición.**

En internet se encontró que productividad según Koontz y Weihrich (2004), afirma: Es la relación de insumos-productos producidos en un período poniendo énfasis a la calidad.

Por tanto, se puede decir que es la cantidad de bienes y servicios producidos versus la cantidad de recursos o insumos utilizados. En un proceso de fabricación, la productividad se utiliza para evaluar talleres, máquinas, los equipos de trabajo y los empleados desde un punto de vista de la cantidad producida por máquina o taller.

Asimismo; en los empleados se puede medir con un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo, con los insumos requeridos, pero entra tallar el tiempo, si bien es cierto se tiene el producto, pero cuando demora en elaborarlo el empleado.

Para Robbins y Coulter (2000), es el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. En consecuencia, la producción se utiliza para evaluar la producción en talleres, máquinas, equipos de trabajo y mano de obra, no se debe olvidar la experticia del talento humano, así como la experiencia.

#### **3.4.2. Factores**

Fietman (1994), considera que la productividad en la empresa está determinada por:

- a) **Recursos Humanos.** Factor influyente de la productividad, y está supeditada a la experiencia y capacitación, responsable de dirigir y orientar a los demás trabajos.
- b) **Maquinaria y Equipo.** La conservación y mantenimiento de la maquinaria, es importante para el logro de la calidad en la producción. En este caso sería el sillón de trabajo, lámpara, materiales, instrumentales e insumos para atender al paciente etc.
- c) **Organización del Trabajo.** Es la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, y están determinados por los utensilios, y equipos a utilizar. En el EsSalud, no sucede esto porque está determinado por el espacio asignado de acuerdo a la CAP o Hospital a desempeñarse.

### **3.4.3. Beneficios de la productividad.**

Bain (2003), sostiene que lo más importantes realizar comparaciones entre gerentes o directivos ya que compara los diferentes niveles de producción en la organización o empresa. Asimismo, se reconoce que estos cambios tienen un efecto en la sociedad y economía y se ve reflejado en el mejoramiento en los niveles de vida de sus ciudadanos. En la sociedad cuando tienen un efecto positivo entre la exportación e importación es mayor la exportación de un país, este tiene mejoras sustanciales en el

crecimiento de su sociedad. Todo ello conduce porque aumento la productividad.

### **3.4.4. Pacientes atendidos por turno**

#### **3.4.4.1. Grado de Cumplimiento de Hora Cirujano Dentista**

Es el grado de cumplimiento de la programación del tiempo asignado de horas al cirujano dentista en área del establecimiento (CAP) cuando se desee cuantificar mediante consulta externa y de manera individual a cada paciente.

Asimismo, las horas de atención programadas, es el tiempo de atención en consultorios externos, previsto para cada mes en el servicio o especialidad.

Mide el cumplimiento de la programación en consulta externa. Utilizandopara evaluar la hora de cirujano dentista individual.

#### **Calculo:**

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de horas efectivas de atención del C.D. de CAP de especialidad}}{\text{N}^{\circ} \text{ de horas programadas del C.D. de CAP de especialidad}}$$

Nivel estándar: 95 %

Periodo de medición:Mensual.

**3.4.4.2. Consulta Externa;** Es la normal de salud impartida por personal especializado dirigida a una persona no hospitalizada ni en emergencias. El cliente tiene que pedir cita por teléfono y esperar a que este la fecha indicada para su atención. No hay cambio de paciente. Salvo cancelación del mismo con 24 horas de

anticipación.

### 3.4.5. Trabajos realizados

Según el portal de internet [www.definicion.de](http://www.definicion.de) afirma: “... *esfuerzo realizado por un ser humano y esto es debidamente valorado*”. Es decir, su máxima es el trabajo ejecutado y culminado a la acción encomendada por el empleador o el cumplimiento de sus funciones.

Según el portal de internet se encontró en <https://www.significados.com/trabajo/> lo define trabajo como: “... **actividades que son realizadas con el propósito de alcanzar un fin, producir de bienes y servicios para solucionar un problema o** para satisfacer las necesidades humanas”

En la vida cotidiana no necesariamente se da al trabajador una retribución económica. Algunas veces lo hacen por una pasión, hobby, afición o simplemente porque desea hacerlo. Sin embargo; para la presente investigación, trabajo realizados: *una actividad ejecutada por el cirujano dentista con el propósito de alcanzar metas de atención mensuales en EsSalud.*

### 3.4.6. Calidad

Según [www.define.com](http://www.define.com) de afirma: “Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades de un sujeto según parámetros establecido en sus protocolos de atención”. Sin embargo; *las percepciones en cada individuo están relacionada con localidad* para comparar una cosa con

cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, formación académica, religiosidad, etc. inciden en esta definición.

Según el portal de internet [www.gestioncalidadtotal.com](http://www.gestioncalidadtotal.com) sostiene: *“la valoración de calidad depende de la persona que evalúa el objeto, bien o servicio realizado y ejecutado”*. Esto explica cuando un mismo producto puede ser percibido de forma diferente por 2 personas y cada uno tiene una percepción diferente uno de la otra.

#### **3.4.6.1. Clases**

Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de **dos clases: tangibles e intangibles**.

- a) Los bienes **tangibles** son los que pueden percibirse a simple vista. Tienen una consistencia física. Son objetos que son utilizados por el cliente resuelve una necesidad propia del individuo. En el caso del servicio dental se valora por la satisfacción del trabajo realizado en el paciente y no tiene queja alguna del servicio prestado.
- b) Los bienes **intangibles** son los servicios. Por tanto; es inmaterial. Solo se realiza mediante gestos, actos benévolos, o favores que permite solucionar sus problemas o carencias. Por ejemplo, la amabilidad en la atención, la explicación directa y oportuna durante el servicio prestado etc.

#### **3.4.6.2. Capacidades**

También se puede observar que los cirujanos dentistas deben tener las siguientes capacidades:

- a) **Capacidad Resolutiva;** Es la capacidad que posee el cirujano dentista para resolver los problemas propuestos por el paciente a tratar y esta se

da en: términos cuantitativos y cualitativos.

**a.1. Cuantitativos:** Es la cantidad de servicios suficientes prestados con la finalidad de satisfacer el volumen poblacional en función de los recursos disponibles.

**a.2. Cualitativa:** Es la capacidad que tienen los cirujanos dentistas para producir soluciones a las necesidades de la población. En función de la especialización y experiencia del cirujano dentista

#### **3.4.6.3. Las características de un buen prestador de servicios:**

- a) Respeto
- b) Creatividad
- c) Investigador
- d) Perceptivo
- e) Amabilidad
- f) Comunicador
- g) Sociable
- h) Integridad
- i) Honestidad

#### **4. Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene una justificación desde diversas perspectivas, por lo que se busca identificar las falencias que tienen los cirujanos dentistas en el tratamiento que brindan a los pacientes de EsSalud, y por ende mejorar no solo la productividad, sino también enmarcarla en la calidad de servicio, la misma que presenta las siguientes relevancias.

#### **4.1. Justificación metodológica.**

Permitirá identificar las falencias que tienen los cirujanos dentistas en el poder resolutivo que presentan ante sus pacientes que solicitan una cita, las mismas que son tratadas, pero los cirujanos dentistas de EsSalud tienen ciertas limitaciones en poder realizar procedimientos más complejos y no solamente limitarse a limpieza y curaciones dentales.

#### **4.2. Justificación práctica.**

Permite evaluar el desarrollo profesional de cada cirujano dentista que labora en el Centro asistencial primaria (CAP) III metropolitano, considerando que se tiene fichas y/o modelos propuestos por EsSalud, las mismas que tienen más de cinco años el mismo formato de evaluación de cada servidor que labora en cada CAP del país, proponiendo en base a los resultados nuevos modelos de fichas de evaluación de EsSalud para cirujanos dentistas.

### **5. Problema**

#### **5.1. Realidad Problemática.**

En la actualidad, el éxito de una empresa depende de la productividad que puedan tener sus empleados y estos se encuentran satisfechos esto generara mayores ganancias y por ende se tendrá mayor rentabilidad, en consecuencia, si los trabajadores se encuentran motivados en su centro de trabajo se puede esperar más productividad. A pesar de que es un trabajo altamente investigado, sin embargo, esta se ha realizado en el ámbito administrativo y hay poca bibliografía en el campo de la salud relacionado al presente tema de investigación, por lo que abordaremos desde un contexto real y pragmático de la localidad de Tacna, con todas sus características propias como, por ejemplo;

modelo de manejo asistencial médico que es totalmente diferente al manejado por el ministerio de salud del Perú. Otra diferencia son los sueldos entre ambas instituciones, por resaltar algunas diferencias.

Cuando un trabajador del área que sea se siente satisfecho con su actividad que se le encomienda, hace lo que le gusta, las probabilidades de abandono de trabajo son casi nulas.

Se puede observar una queja permanente de parte de los señores asegurados en el área de Odontología, la misma que se expresa en “mucho tiempo se demora la atención”, “solamente atienden a sus recomendados”, etc. Esto se observa y desprende en el libro de reclamaciones que obra en la puerta de entrada del Centro de Atención Primaria (CAP) III metropolitano de Tacna. Dicha área de Odontología solo realiza tratamientos sencillos como, por ejemplo; curaciones, y profilaxis (limpieza) en su mayoría de veces. Los de mayor complejidad como, por ejemplo; extracciones de molares retenidos, endodoncias, cirugías, mucogingivitis, tratamientos odonto-pediátricos y otros. No se realiza por falta de insumos y la autorización correspondiente.

De todo lo anteriormente descrito, sospechamos que la insatisfacción laboral incide directamente en el desempeño de los profesionales del área de Odontología, que al verse limitado en su poder resolutivo repercute directamente en su nivel de productividad.

## **5.2. Formulación del problema**

Para el presente trabajo de investigación nos formulamos las siguientes preguntas.



### **5.2.1. Problema Central:**

¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano EsSalud - Tacna, año 2018?

### **5.2.2. Problemas Específicos:**

- a) ¿Cuál es la relación del nivel remunerativo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano?
- b) ¿Cuál es la relación de la promoción y ascenso y la productividad por los Cirujanos Dentistas del CAP III Metropolitano?
- c) ¿Cuál es la relación de las condiciones de trabajo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano?
- d) ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III metropolitano?
- e) ¿Cuál es la relación entre los incentivos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III metropolitano?

## **6. Hipótesis General.**

### **6.1. Hipótesis General**

Existe una relación significativa de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano EsSalud - Tacna, año 2018.

### **6.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una relación significativa del nivel remunerativo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.
- b) Existe una relación significativa de la promoción y ascenso y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.
- c) Existe una relación significativa de las condiciones de trabajo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

- d) Existe una relación significativa de la capacitación y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.
- e) Existe una relación significativa de los incentivos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

## **7. Formulación de objetivos**

### **7.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Red Asistencial Tacna, año 2018.

### **7.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación del nivel remunerativo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano-Essalud.
- b) Determinar la relación de la promoción y ascenso y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano-Essalud.
- c) Determinar la relación de las condiciones de trabajo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano-Essalud.
- d) Determinar la relación de la Capacitación y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano-Essalud.
- e) Determinar la relación entre los incentivos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano-Essalud.

## II. MARCO METODOLOGICO

### 1. Variables

#### 1.1. Variable 1: Satisfacción personal

La satisfacción con su trabajo realizado trae como consecuencia del mismo, experimente sensaciones de bienestar por ver logradas convenientemente las necesidades de cierto nivel sobre la base de logros obtenidos, considerados como estímulo aceptable a la ejecución de la tarea.

#### 1.2. Variable 2: productividad

Productividad en términos de cirujanos dentistas es sinónimo de pacientes atendidos, en un enfoque sistemático, se dice que alguien es productivo con una cantidad de insumos y materiales en un tiempo dado (20 minutos por paciente) se obtiene el tratamiento del paciente.

### 2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Variable independiente: Satisfacción laboral</b>	Nivel remunerativo	Honorarios Bonificaciones Capacitación	1-2 3-4 5
	Promoción y ascenso	Coordinador Jefatura Director	6 7 8
	Condiciones de trabajo	Equipamiento Insumos Instrumental apropiado Bioseguridad	9 10 11 12
	Capacitación	Certificado Poder resolutivo en pacientes	13-14 15-16
	Incentivos	Bonos económicos	17-18
<b>Variable dependiente: Productividad</b>	Pacientes atendidos por turno	Número pacientes adicionales	19 20-21
	Trabajos realizados	Operatoria dental Cirugía dental Profilaxis	22 23 24-25
	Calidad	Fichas de auditoría Encuesta al paciente Orientación al paciente	26 27 28

Fuente: elaboración propia

El detalle de los ítems se encuentra en los modelos de encuesta que se encuentra en el anexo del presente informe. Con su respectiva tabla de

valoración. Asimismo, las fichas de auditoría encuesta al paciente y otros documentos que EsSalud tiene documentos que emplean para la evaluación del cirujano dentista se encuentra también en el anexo.

### 3. Metodología

**3.1. Tipo de estudio:** Aplicado, porque está orientado a la solución de un problema, al aplicar un marco teórico a una realidad

**3.2. Diseño:** Es **No experimental**, porque no se va a manipular las variables a estudiar.

**3.3. Investigación según el alcance:** es descriptivo - correlacional (Hernández y Baptista)

$$M \rightarrow r \begin{matrix} O_1 \\ O_2 \end{matrix}$$

Dónde: M= muestra de estudio  
O<sub>1</sub>= Variable 1: Nivel de Satisfacción laboral  
O<sub>2</sub>= Variable 2: Nivel de productividad  
r= relación

### 4. Población

La población objeto de estudio está constituido por la totalidad de los cirujanos dentistas del Centro de Atención Primaria (CAP), constituyendo la totalidad de ellos en número de diez (10) que trabajan en ambos turnos, lo que es la totalidad de la muestra intencionada *sin ningún criterio de exclusión*, por tanto; todos los miembros participantes en la presente investigación tienen características iguales como: profesión, institución, condiciones homogéneas de trabajo a desempeñar.

#### 4.1. Muestra

No se determinó la muestra, al ser un censo, de acuerdo a la siguiente tabla.

Sección	Sexo		úmero total de cirujanos dentistas
	Hombre	Mujer	
Grupo 1	6	4	10

4.1.1.1.Fuente: Elaboración propia

#### 5. Técnica e instrumento de recolección de datos

**5.1. Técnica.**—Es la encuesta.

**5.2. Instrumento.** —Es el cuestionario, para ello se utilizará la escala de Likert para la variable de satisfacción laboral y para medir la variable productividad, ya que busca indagar la opinión que tienen los cirujanos dentistas sobre un determinado problema, la cual será completado con el análisis de documentos de EsSalud. Las mismas que se encuentran adjuntas en el anexo.

#### 6. Validación y confiabilidad

**6.1.Validación.** - para la validez se utilizó el método de juicio de expertos, los mismos corresponden a la especialidad o profesión que se desempeña con el grado académico correspondiente, así también con el apoyo de un profesional en metodología de la investigación.

**6.2.Confiabilidad.**- la confiabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rho) es una medida de la correlación(la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su

respectivo orden.

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:  $D$  es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x - y$ .  $N$  es el número de parejas de datos.

Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia.

## **7. Método de análisis de datos**

**7.1. Estadísticos.** – Para la obtención de resultados se utilizó el software SPSS versión 22, la misma que permitirá tener los resultados de forma oportuna con sus respectivos tablas y figuras, dejando la discusión con los

**7.2. Gráficos.** - se presentará mediante los gráficos, ya que se presentará de forma visible los datos, visualizándose las características de los datos y las variables, para un análisis más directo y tener una correcta interpretación de la misma y así corroborar los resultados. La misma que es en barras y/o histogramas.

### III. RESULTADOS

Los resultados que se presentan fueron obtenidos a partir de la encuesta aplicada de Tipo Escala de Lickert que fue utilizada para valorar el nivel de satisfacción laboral y un modelo de encuesta para el empleador para determinar los servicios prestados de los empleados que laboran en la institución.

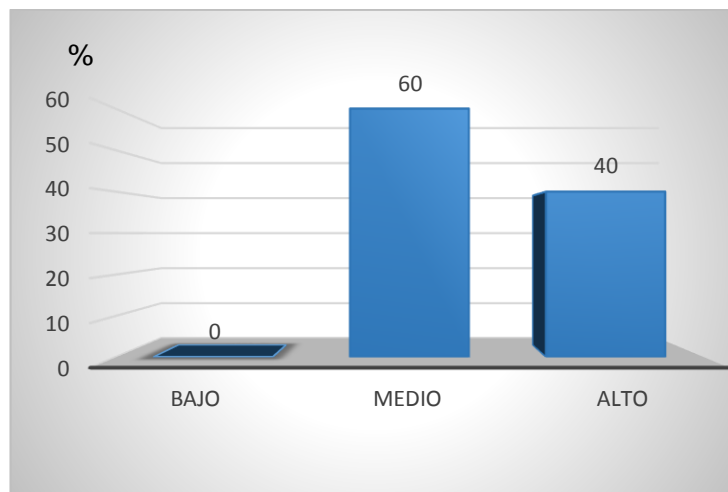
A partir de la categorización de los resultados obtenidos en las encuestas se presenta la descripción y análisis de las calificaciones obtenidas de las variables de estudio, así como el análisis descriptivo de los indicadores del nivel de satisfacción laboral y los niveles de productividad. Al final del capítulo se expone la contrastación de la hipótesis de investigación.

#### 1. Descripción de los niveles de satisfacción laboral

*Tabla 1: Satisfacción laboral en la dimensión Remuneraciones de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	6	60	60
Alto	4	40	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 1: Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral en la dimensión “Remuneraciones” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

*Fuente: Tabla 1*

Según la tabla 1 se aprecia que un 60% de los encuestados tienen la percepción que las remuneraciones que perciben es un ingreso “medio”, mientras un 40% asumen que es alto.

En conclusión, hay una percepción mayoritaria que las remuneraciones en el centro de ESSALUD es un ingreso “medio” con una tendencia positiva de conformidad de haberes.



Tabla 2: “Promoción y ascensos” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018..

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	10	10
Medio	0	0	10
Alto	9	90	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada

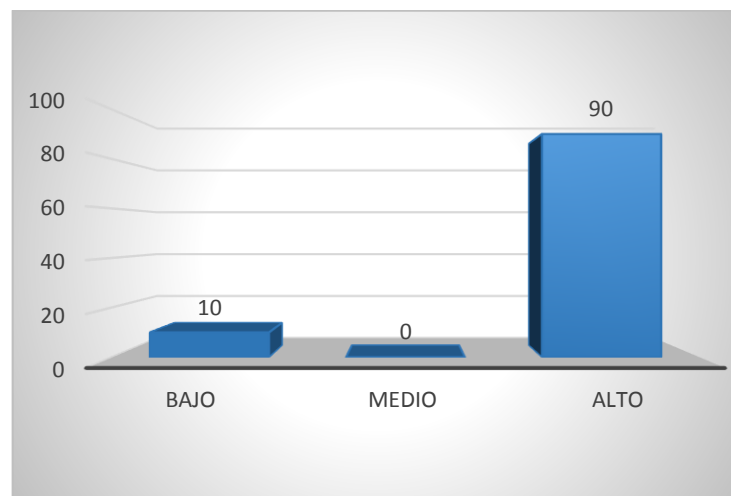


Figura 2: Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Promoción y ascensos” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018..

Fuente: Tabla 2

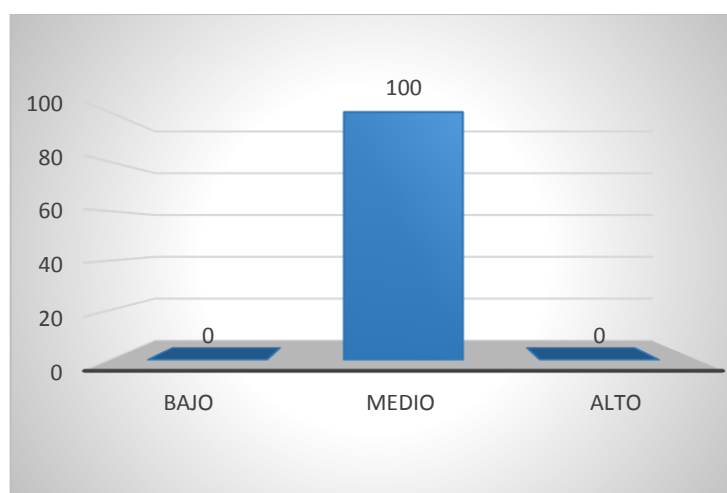
Según la tabla 2 se observa que el 90% de los encuestados tienen una percepción que la promoción y ascensos es “alta”, mientras que existe un 10% que no comparten la percepción mencionada.

En conclusión hay una percepción mayoritaria que las promociones y ascensos que se van dando en la institución es “alta”.

*Tabla 3: “Condiciones de trabajo” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	10	100	100
Alto	0	0	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 3: Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Condiciones de trabajo” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 3

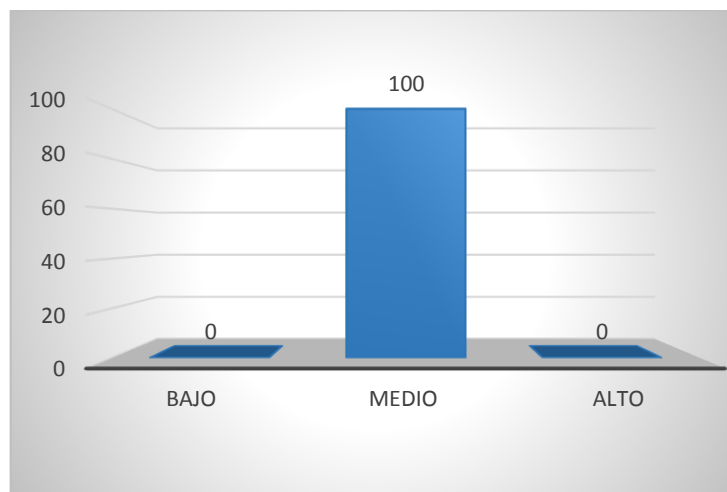
Según la tabla 3 se observa que el 100% de los encuestados tienen una percepción que las condiciones de trabajo es de nivel promedio adecuado o denominado también “Medio”.

En conclusión hay una percepción total que las condiciones de trabajo no están en el nivel superior que corresponde.

*Tabla 4: “Capacitación” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	10	100	100
Alto	0	0	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 4: Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Capacitación” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 4

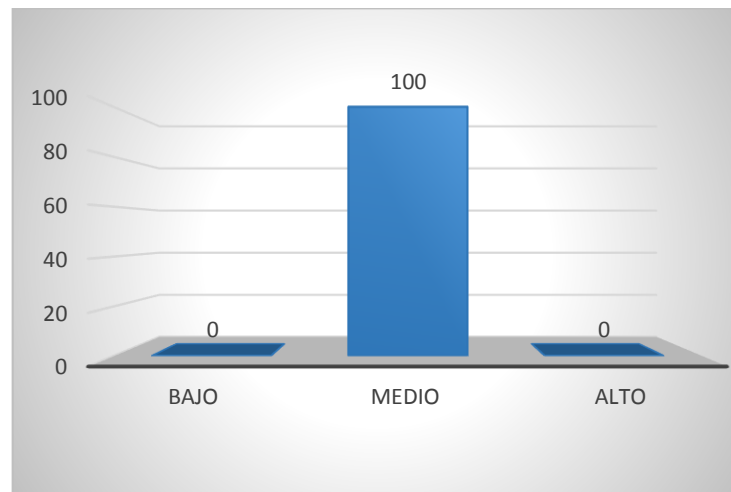
Según la tabla 4 se observa que el 100% de los encuestados tienen una percepción que las capacitaciones se dan en un promedio adecuado o un nivel “Medio”.

En conclusión, no existe una percepción de satisfacción aceptable de las capacitaciones que realiza la institución.

*Tabla 5: “Incentivos” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	10	100	100
Alto	0	0	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 5: Proporción de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Incentivos” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 5

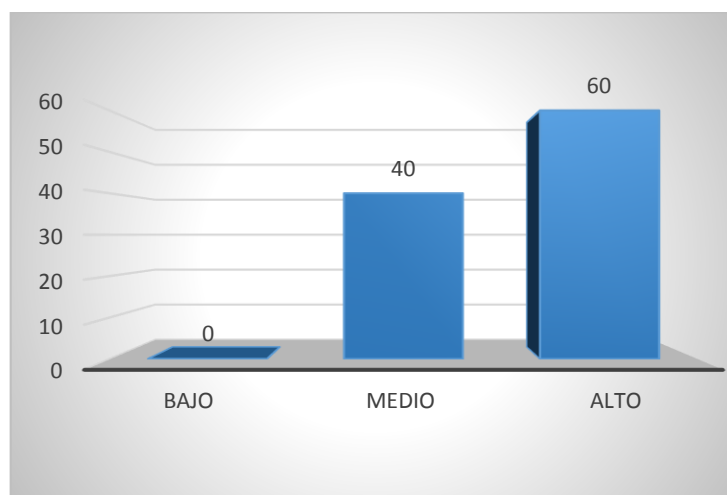
Según la tabla se observa que la totalidad (100%) de los encuestados tienen una percepción que los incentivos se dan en promedio adecuado o un nivel “Medio”.

En conclusión no existe una percepción completa de satisfacción aceptable de los incentivos que implementa la institución por la labor desempeñada.

*Tabla 6: Los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	4	40	40
Alto	6	60	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 6: Proporción integral de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 6

Según la tabla se aprecia que un 40% de los encuestados tienen la percepción de satisfacción laboral “Media”, mientras que un 60% poseen una percepción de satisfacción “Alto”.

En conclusión, hay una percepción de tendencia positiva de satisfacción laboral en el centro de ESSALUD.

## 2. Descripción de los niveles de productividad

Tabla 7: “Pacientes atendidos por turno” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	0	0	0
Alto	10	100	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada

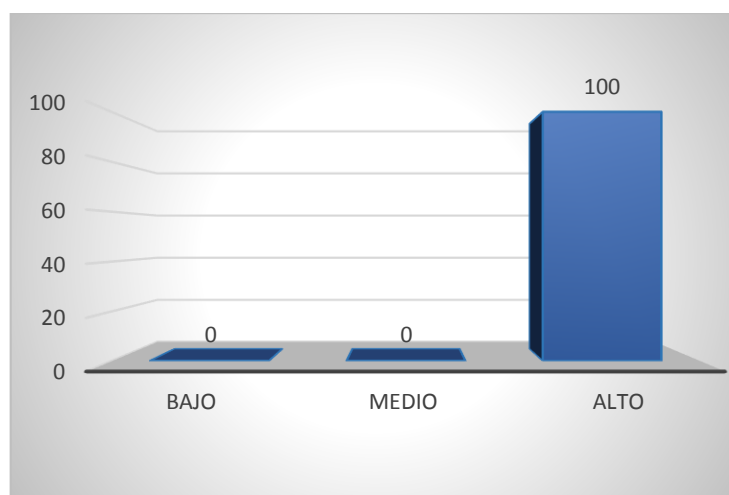


Figura 7: Proporción integral de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.

Fuente: Tabla 7

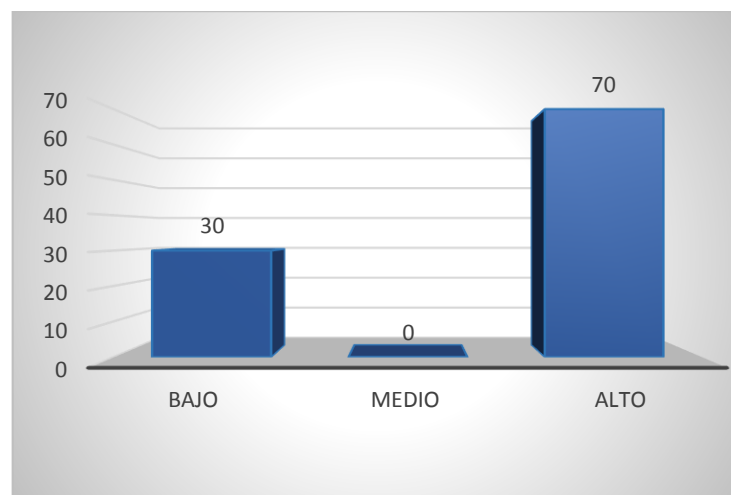
Según la tabla 7 se aprecia que la totalidad (100%) de los encuestados perciben que el nivel de pacientes atendidos por turno es alto.

En conclusión, hay una percepción positiva de cumplimiento de metas concerniente a la productividad de atención a los pacientes.

*Tabla 8: Distribución de frecuencias de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Trabajos realizados” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	30	30
Medio	0	0	30
Alto	7	70	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 8: Distribución porcentual de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Trabajos realizados” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 8

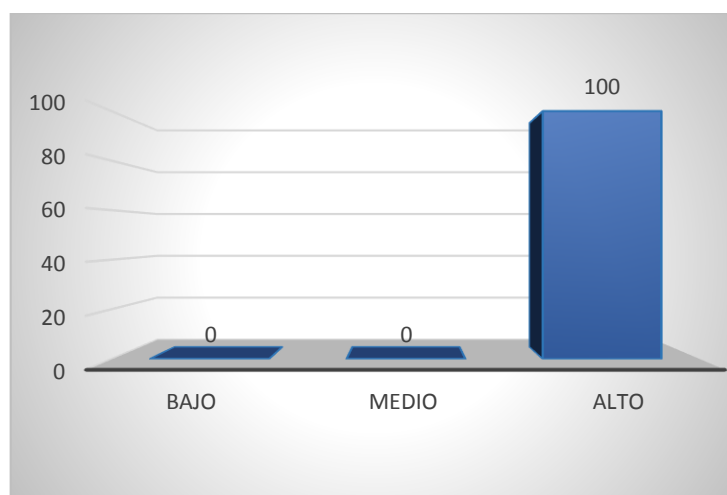
En la tabla se observa que el 30% de los encuestados perciben que el nivel de trabajos realizados es bajo, mientras que un 70% asumen que es alto.

En conclusión, hay una percepción de tendencia positiva en el cumplimiento de trabajos realizados en la institución.

*Tabla 9: Distribución de frecuencias de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Calidad” de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana Essalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	0	0	0
Alto	10	100	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 9: Distribución porcentual de los niveles de remuneración satisfacción laboral, según la dimensión “Calidad” de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 9

Según la tabla se aprecia que la totalidad (100%) de los encuestados perciben que el nivel de prestación de servicios con calidad es alto.

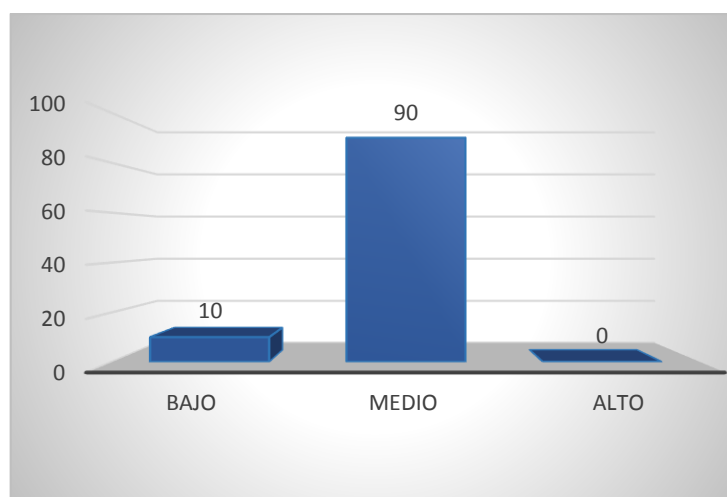
En conclusión, hay una percepción positiva de atención de servicios a los pacientes.



*Tabla 10: Distribución integral de frecuencias de los niveles de productividad de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANO ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	10	10
Medio	9	90	100
Alto	0	0	100
Total	10	100	

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 10: Distribución porcentual integral de los niveles de productividad de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 se observa que el 90% de los encuestados tienen una percepción que el nivel de productividad es “Media”, mientras que un 10 % lo consideran baja.

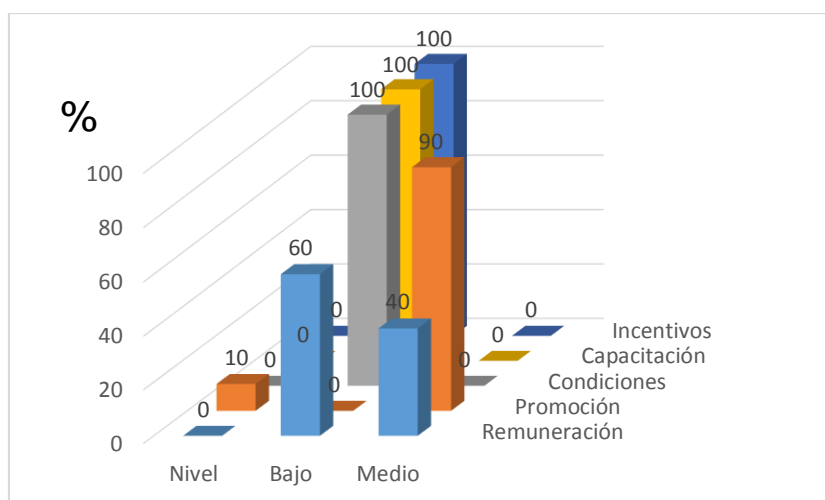
En conclusión, hay una percepción con tendencia negativa de la productividad de servicios prestados a los pacientes.

### 3. Descripción comparativa de los niveles de satisfacción laboral y los niveles de productividad

*Tabla 11: Distribución de frecuencias comparativa de las dimensiones de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitana EsSalud-Tacna, primer semestre, 2018.*

Nivel	Remuneración		Promoción		Condiciones		Capacitación		Incentivos	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Bajo	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0
Medio	6	60	0	0	10	100	10	100	10	100
Alto	4	40	9	90	0	0	0	0	0	0
Total	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 11: Distribución de frecuencias porcentuales comparativas de las dimensiones de los niveles de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

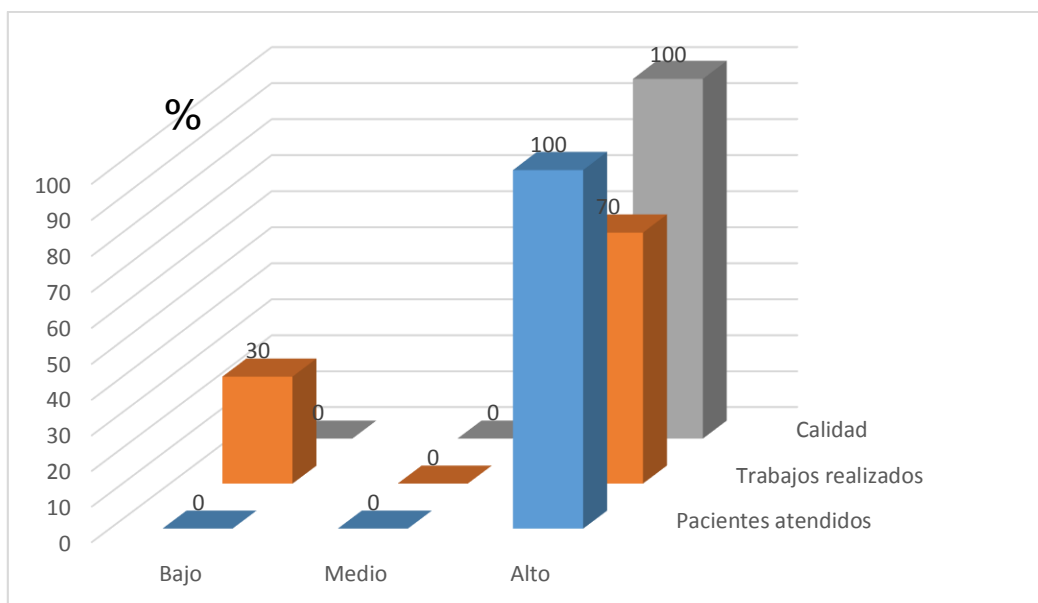
Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 se observa que hay una mayor concentración porcentual en el nivel “Medio” y de forma considerable en las dimensiones: “Condiciones de trabajo”, “Capacitación” e “Incentivos”. Mientras en la dimensión “Remuneración” es en menor concentración porcentual.

*Tabla 12: Distribución de frecuencias comparativa de las dimensiones de los niveles de producción de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Niveles	Pacientes atendidos		Trabajos realizados		Calidad	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Bajo	0	0	3	30	0	0
Medio	0	0	0	0	0	0
Alto	10	100	7	70	10	100
Total	10	100	10	100	10	100

Fuente: Encuesta aplicada



*Figura 12: Distribución de frecuencias porcentuales comparativas de las dimensiones de los niveles de producción de los cirujanos dentistas del CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, primer semestre, 2018.*

Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 se observa que hay un mayor valor porcentual en el nivel “Alto”, siendo más considerable en las dimensiones “Pacientes atendidos” y “Calidad”, seguida por la dimensión “Trabajos realizados”.

#### 4. Verificación de las hipótesis de investigación

##### 4.1. Verificación de las hipótesis específicas de investigación

###### 4.1.1. Hipótesis Específica 01

###### a) Hipótesis estadística

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** Existe ausencia de relación significativa del nivel remunerativo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

**Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>):** Existe una relación significativa del nivel remunerativo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

###### b) Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

###### c) Estadígrafo de prueba

Por ser datos categóricos de carácter ordinal, se aplicará la prueba estadística de Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (x_i - y_i)^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{donde: } -1 \leq r_s \leq 1$$

$$\text{a. } t = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

###### d) Aplicación del estadígrafo de prueba

Para el cálculo del estadígrafo de prueba se utilizó el programa

estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Coefficiente de correlación de Spearman( $r_s$ )	Nivel crítico de la prueba ( p_value-Bilateral )	Decisión
-0,41	0,24	p_value > 0.05 → No existe relación.

#### e) Conclusiones

Existe ausencia de relación significativa del nivel remunerativo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano a un nivel de significación del 5%.

#### 4.1.2. Hipótesis Específica 02

##### a) Hipótesis estadística

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** Existe ausencia de relación significativa de la promoción y ascensos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

**Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>):** Existe una relación significativa del nivel de la promoción y ascensos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

##### b) Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

##### c) Estadígrafo de prueba

Por ser datos categóricos de carácter ordinal, se aplicará la prueba estadística de Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (x_i - y_i)^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{donde: } -1 \leq r_s \leq 1$$

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

**d) Aplicación del estadígrafo de prueba**

Para el cálculo del estadígrafo de prueba se utilizó el programa estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de correlación de Spearman( $r_s$ )	Nivel crítico de la prueba ( p_value-Bilateral )	Decisión
-0,096	0,792	p_value > 0.05 → No existe relación.

**e) Conclusiones**

Existe ausencia de relación significativa del nivel de la promoción y ascensos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano a un nivel de significación del 5%.

**4.1.3. Hipótesis Específica 03**

**a) Hipótesis estadística**

**Hipótesis nula (Ho):** Existe ausencia de relación significativa de las condiciones de trabajo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

**Hipótesis alternativa (Ha):** Existe una relación significativa del nivel de las condiciones de trabajo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

b) **Nivel de significación:**  $\alpha = 0.05$

c) **Estadígrafo de prueba**

Por ser datos categóricos de carácter ordinal, se aplicará la prueba estadística de Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (x_i - y_i)^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{donde: } -1 \leq r_s \leq 1$$

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

d) **Aplicación del estadígrafo de prueba**

Para el cálculo del estadígrafo de prueba se utilizó el programa estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de correlación de Spearman( $r_s$ )	Nivel crítico de la prueba ( p_value-Bilateral )	Decisión
0,102	0,779	p_value > 0.05 → No existe relación.

e) **Conclusiones**

- a. Existe ausencia de relación significativa del nivel de las condiciones de trabajo y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano a un nivel de significación del 5%.

#### 4.1.4. Hipótesis Específica 04

##### a) **Hipótesis estadística**

**Hipótesis nula (Ho):** Existe ausencia de relación significativa de las capacitaciones y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

**Hipótesis alternativa (Ha):** Existe una relación significativa del nivel de las capacitaciones y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

##### b) **Nivel de significación:** $\alpha = 0.05$

##### c) **Estadígrafo de prueba**

Por ser datos categóricos de carácter ordinal, se aplicará la prueba estadística de Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (x_i - y_i)^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{donde: } -1 \leq r_s \leq 1$$

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

##### d) **Aplicación del estadígrafo de prueba**

Para el cálculo del estadígrafo de prueba se utilizó el programa estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:



Coefficiente de correlación de Spearman( $r_s$ )	Nivel crítico de la prueba ( p_value-Bilateral )	Decisión
0,915	0,000	p_value < 0.05 → Existe relación directa.

**e) Conclusiones**

Existe relación directa significativa del nivel de las capacitaciones y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano a un nivel de significación del 1%.

**4.1.5. Hipótesis Específica 05**

**a) Hipótesis estadística**

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** Existe ausencia de relación significativa de los incentivos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

**Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>):** Existe una relación significativa del nivel de los incentivos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano.

**b) Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$**

**c) Estadígrafo de prueba**

Por ser datos categóricos de carácter ordinal, se aplicará la prueba estadística de Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (x_i - y_i)^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{donde: } -1 \leq r_s \leq 1$$

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

#### d) Aplicación del estadígrafo de prueba

Para el cálculo del estadígrafo de prueba se utilizó el programa estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Coefficiente de correlación de Spearman( $r_s$ )	Nivel crítico de la prueba ( p_value-Bilateral )	Decisión
---	---	No existe relación.

#### e) Conclusiones

Existe ausencia de relación significativa del nivel de los incentivos y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano a un nivel de significación del 1%.

### 4.2. Contrastación de la hipótesis general

#### a) Hipótesis estadística

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** Existe ausencia de relación significativa de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018.

**Hipótesis alternativa ( $H_a$ ):** Existe una relación significativa de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018.

b) Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

c) Estadígrafo de prueba

Por ser datos categóricos de carácter ordinal, se aplicará la prueba estadística de Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^k (x_i - y_i)^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{donde: } -1 \leq r_s \leq 1$$

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

**d) Aplicación del estadígrafo de prueba**

Para el cálculo del estadígrafo de prueba se utilizó el programa estadístico SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de correlación de Spearman( $r_s$ )	Nivel crítico de la prueba ( p_value-Bilateral )	Decisión
-0,093	0,798	P_value > 0,05 → No existe relación.

**e) Conclusiones**

Existe *ausencia de relación significativa de la satisfacción laboral y la productividad* de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018 a un nivel de significación del 5%.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, la percepción de la **satisfacción laboral** de los cirujanos dentistas se encuentra ubicada en mayor grado en un nivel **“Medio”**, siendo con mayor valor porcentual en las dimensiones: “Condiciones de trabajo”, “Capacitación” e “Incentivos”.

En el caso de las *condiciones de trabajo* son *aceptables* ya que permite realizar la atención diaria de pacientes. Considerando que los *insumos y materiales se tienen a disposición*. Sin embargo, los utensilios y equipos ya cumplieron su periodo de vida útil. El servicio de bioseguridad también se realiza permanentemente, a un nivel de aceptable por parte de la empresa que brinda este servicio en el CAP metropolitano. En cuanto a la dimensión de *Capacitación*, el resultado lo denominaría *capacitación autogestionaria*, considerando que el logro de nuevas capacidades con entrenamiento de forma particular es dirigido a los consultorios particulares que tiene cada profesional, ya que en Essalud se hacen tratamientos básicos de primer nivel (preventivo promocional). Estas se desarrollan a nivel de profilaxis, curaciones y endodoncias básicamente. Tratamientos complejos no se realiza por disposición superior. Y que Essalud se ve beneficiada con estos entrenamientos de capacitación autogestionaria. Por último; en la dimensión de los **incentivos** que se dan a los miembros del CAP Metropolitano cuando estas cumplen las *metas de producción anual hay un incentivo*. Lo cual como en los últimos tres años continuamente lograban sus metas propuestas, estos ya se consideran como parte de sus honorarios profesionales.

Por tanto, lo consideran parte de sus remuneraciones. En consecuencia, todo lo vertido anteriormente, tiene concordancia en lo señalado por **Hi López** (2017) quien en su conclusión afirma: *“La satisfacción laboral no tiene asociación con ninguna de las características personales utilizadas, porque no logra resultados estadísticos significativos”*.

Asimismo, se ha determinado que la percepción de la **productividad** de los cirujanos dentistas se da en mayor grado en el nivel “Alto”, teniendo un mayor valor porcentual en las dimensiones **“Pacientes atendidos”** y **“Calidad”**, seguida por la dimensión “Trabajos realizados”.

En referencia a la dimensión de **pacientes atendidos** y **Calidad** hay una *percepción positiva* de cumplimiento de metas concerniente a la productividad de atención a los pacientes dado que es *alta* en ambos. Pero en el ejercicio de la profesión estos no son proporcionales al grado de complejidad que presenta cada paciente, ya que cada paciente tiene un historial diferente, en base a su odontograma, y como atención básica como curaciones y profilaxis (limpieza bucal) y según el resultado así se demuestra. Por lo que hacer servicios básicos esto se convierte en “fáciles”, por lo que sus resultados son óptimos. Según **Fuentes (2012)** en su tesis “Satisfacción Laboral y su Influencia En La Productividad” en su cuarta conclusión afirma *“... los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera,...”*.

En cuanto a la dimensión de los trabajos realizados el 70% considera que es alta, en tanto, y un 30% baja, esta variación es por la percepción que tiene los cirujanos dentistas, considerando por lo descrito anteriormente, se tiene que

ampliar el nivel de complejidad, para que exista un mejor aprovechamiento de la capacitación autogestionaria que realizan los cirujanos dentistas y esto incidiría directamente en el paciente en su tratamiento y se optimizaría los recursos que provee el seguro, ya que los materiales y utensilios seguirán siendo los mismos, se tendría que modificar el tiempo de atención y elevar el nivel de complejidad en los CAP periféricos. Y no esto no incrementaría costos de capacitación.

Asimismo, se determinó que *existe relación directa significativa de la dimensión “capacitación” con la productividad*. Esto se debe a que la capacitación que realizan los cirujanos dentistas es autogestionaria, Essalud no realiza ningún pago o desembolso por capacitación entre los cirujanos dentistas en el año, y peor aún no lo tienen programado en el presupuesto. Esto concuerda con la tesis titulada *“Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”* sustentado por Alva y Juárez (2014), en su primera conclusión afirma: *“La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad”*. Y revisando los resultados tienen similitud con los procedimientos de Essalud, considerando que es una empresa de régimen privado y Essalud tiene un régimen mixto.

Asimismo, se pudo determinar que existe ausencia de relación significativa de las *variables de estudio de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas* del CAP III Metropolitano EsSalud Región Tacna. Esto se

debe a que la **satisfacción laboral** es independiente inherente a su productividad, ya que su modelo de trabajo es: *con metas establecidas y limitadas por un tiempo de 20 minutos* y sus *tratamientos son básicos* a nivel de periferie, y al **no contar con promoción y ascenso**, la **remuneración sigue siendo la inferior a la de un cirujano que trabaja en un hospital**, y la remuneración es la misma por el mismo trabajo. Sin embargo, cabe resaltar que la remuneración es mayor en EsSalud con respecto a los cirujanos dentistas del ministerio de salud. Tal como se evidencio durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**La productividad**, es alta porque tienen una buena capacitación y como exprese anteriormente una *capacitación autogestionaria*, pero que no tiene ninguna relación directa o incidencia por parte de políticas de capacitación por EsSalud. Los *gastos económicos desembolsados por los cirujanos dentistas son propios*. Pero lo hacen pensando en la aplicación de su consultorio particular y esto repercute en el tratamiento de pacientes de Essalud y su productividad es alta.

En consecuencia; en este trabajo de investigación *no existe relación significativa entre satisfacción laboral y productividad*. Por lo descrito anteriormente. Rodríguez (2016) en su tesis “**Satisfacción laboral y percepción sobre el desarrollo de la modalidad de “semestres continuados” en la Facultad de ciencias empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2015**”. Afirma en una de sus **conclusiones**: “... *el nivel de satisfacción laboral que presentan los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015, en la mayoría de ellos es insatisfactorio. La insatisfacción que se presenta en ellos es mayor en los indicadores relacionados a las posibilidades para desarrollarse como docentes en la universidad y a las recompensas extrínsecas (Factor económico) que puedan recibir por sus*

*servicios académicos*”. Y en este trabajo solo es determinada la insatisfacción por el nivel remunerativo en relación con el trabajo académico desarrollado.

Alva y Juárez (2014) en su última conclusión afirma: *“Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°”*. Por lo que la satisfacción laboral no siempre está condicionada a los incentivos económicos y no económicos.



## V. CONCLUSIONES

### **Primera**

Existe *ausencia de relación significativa de las variables de estudio de la satisfacción laboral y la productividad* de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, a un nivel de significación del 5%. Considero que esto se debe a que las condiciones mínimas de trabajo están cubiertas con los insumos de trabajo a ejecutar, remuneraciones superiores a sus homólogos del minsa, y la productividad se cumple con las metas establecidas por coordinación, de hacer más trabajos adicionales, esto no le genera mayores ingresos al profesional.

### **Segunda**

Existe una percepción mayoritaria que las *remuneraciones* en el centro de ESSALUD es un ingreso “medio” con una tendencia positiva de conformidad de haberes; todo ello con respecto a su productividad. Esto es debido a que sus ingresos son mayores con respecto a sus homólogos del ministerio de salud, en Essalud, para recibir sus remuneraciones solo tienen que cumplir las metas establecidas por el área de coordinación. Y sus remuneraciones serán siempre las mismas, así realicen más trabajos o prestaciones de salud al paciente asegurado, esto no tiene una incidencia directa en su remuneración mensual.

### **Tercera**

La relación que existe entre la promoción y ascenso es alta con respecto a su productividad, ya que los profesionales consideran que puedan tener oportunidades de un ascenso posteriormente, teniendo como objetivo trabajar en área hospitalaria, ya que tienen mejor remuneraciones y tienen un rango de

“especialista”; es decir cuando los profesionales de periferia tienen alguna dificultad se hace el traslado a hospital por tener mayor rango.

#### **Cuarta**

La percepción de la satisfacción laboral con respecto a la productividad de los cirujanos dentistas se encuentra ubicada en mayor grado en un nivel “Medio”, siendo con mayor valor porcentual en las dimensiones: “*Condiciones de trabajo*”, “*Capacitación*” e “*Incentivos*”. En la *condiciones de trabajo* se tienen las facilidades como insumos, material quirúrgico, bioseguridad, etc. para el desempeño profesional en atención a los asegurados. Respecto a la *capacitación* los Cirujanos dentistas lo realizan de forma autogestionaria, no porque EsSalud los capacita, sino porque tienen que atender en sus consultorios particulares. Y por último, los *incentivos* los cirujanos dentistas lo consideran como una bonificación que logran en conjunto, luego que cumplen con las metas establecidas.

#### **Quinta**

Se encontró que en la dimensión “*capacitación*” de la variable satisfacción laboral el 70% de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano se ***capacitan de forma autogestionaria***, sin apoyo de la entidad, no pensando en la atención del asegurado, sino pensando en la atención de su consultorio particular. Esto le genera ingresos económicos adicionales a su realización profesional. Por lo que indirectamente el asegurado se beneficia con esta capacitación.

## VI. RECOMENDACIONES

### Primera

Si bien existe una *ausencia de relación entre las variables*, esto se debe a que cada cumple con su trabajo encomendado, sin embargo se puede mejorar las prestaciones de salud en los asegurados, esto se puede lograr fortaleciendo la *capacitación* y ampliar el servicio de salud dental en pacientes se puede ampliar estos servicios como por ejemplo: hacer una cirugía menor, sin generar mayores gastos en el presupuesto anual de servicio a pacientes asegurados. Todo ello aprovechando la capacitación autogestionaria de los profesionales.

### Segundo

En cuanto a la *promoción y ascensos* sus expectativas son altas, sin embargo **no existe en Essalud un plan de rotación de personal** entre los de periferia y área hospitalaria, por lo que estos deben ser rotativos y evaluación de file personal actualizado y de acuerdo al nivel de productividad y a la capacidad de poder resolutivo del cirujano dentista. De acuerdo a un *modelo propuesto* que se encuentra en el anexo.

### Tercera

Asimismo, se puede mejorar la *remuneración* a pesar de tener la percepción de medio; esto se puede articular con la *capacitación*. Para ello se debe elevar el nivel complejidad en el tratamiento de pacientes, para ello se debe aumentar el tiempo de atención de acuerdo al nivel de complejidad, asimismo cada caso del paciente debe culminar su tratamiento para evitar pérdidas económicas por no concluir los procedimientos en tratamientos dentales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ApesteGUI, D. D. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017*. Universidad César Vallejo.
2. Flores, C. R. D. S., & Vilca J. L. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa inversiones agropecuarias San Juan E.I.R.L. AREQUIPA - 2015*. UCSM.
3. Cárdenas, C. E. (2017). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa INTERBANK en distrito Independencia, año 2017*. Universidad César Vallejo.
4. Asca, C. B. (2017). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la Empresa CARSIMAR SAC, distrito San Martín de Porres año 2017*. Universidad César Vallejo.
5. Cerdán, L. Á. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados Carubi S.A.C – Trujillo 2017*. Universidad César Vallejo.
6. Luque, A. y Pérez, I. (1998). *Metodología de la Investigación científica*. Tacna: Alqas.
7. Carrasco, S.. (2013). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
8. Essautier, M.. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Thomson.
9. Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, L.. (2014) *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
10. Quezada, N.. (2010). *Metodología de la Investigación, estadística aplicada en la investigación*. Lima: Macro.

11. Sánchez, H. y Reyes, C.. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
12. Zavala, A.. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
13. García, F.. (2007). *Investigación Tecnológica*. México: Limusa.
14. Tamayo, Mario.. (1993). *Metodología formal de la Investigación científica*. México: Limusa.
15. Polit, D. y Hugler, B.. (2001) *Investigación científica en ciencias de la salud*. Mexico: Mc Graw Hill.
16. Pineda, E., De Canales, F. y De Alvarado, E.. (2001) *Metodología de la Investigación, manual para el desarrollo del personal de salud*. Washington: OMS.
17. Moya, R. y Saravia, Gregorio.. (2001) *Probabilidad e inferencia estadística*. Lima: San marcos.
18. Moya, R. (1998) *Estadística descriptiva, conceptos y aplicaciones*. Lima: San Marcos.
19. Córdova, M. (2001) *Estadística: descriptiva e inferencial aplicaciones*. Lima: Moshera.

### **Páginas electrónicas**

20. Fuentes, Silvia (2012) publicado en:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf> recuperado el 20 de junio del 2018.
21. Chiang V. María y Ojeda H. Felipe (2011) publicado en:  
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>  
recuperado el 21 de junio del 2018.

22. Alva Z. José y Juárez M. Junior (2014) publicado en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCION%20LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION%20LABORAL_AGROPECUARIA.pdf) recuperado el 21 de junio del 2018.
23. Alfaro S. Ronald y Otros (2012) publicado en:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1) recuperado el 30 de junio del 2018.
24. Marvelit P. Cyntia. (2017) publicado en:  
[http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachelor\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachelor_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y) recuperado el 30 de junio del 2018.
25. Rodriguez P. Christian (2016) publicado en:  
[http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/484/1/Rodriguez\\_Pino\\_Christian.pdf](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/484/1/Rodriguez_Pino_Christian.pdf) recuperado el 20 de agosto del 2018.
26. Hi, B. E. (2017) publicado en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6322/Hi\\_LBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6322/Hi_LBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y) recuperado el 20 de Agosto de 2018
27. [s.n.] publicado en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Incentivo> recuperado el 20 de agosto de 2018
28. Fernández, B. y Paravic, T.. (2003) publicado en.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v9n2/art06.pdf> recuperado el 20 de agosto de 2018

29. [s.n.] publicado en:

[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/confianza01\\_02\\_mayo2013.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/confianza01_02_mayo2013.pdf)

recuperado el 20 de agosto de 2018

30. [s.n.] publicado en: [https://www.marbenabogados.com/ascensos-y-](https://www.marbenabogados.com/ascensos-y-promocion-profesional/)

[promocion-profesional/](https://www.marbenabogados.com/ascensos-y-promocion-profesional/)recuperado el 20 de agosto de 2018

31. [s.n.] publicado en: <https://www.significados.com/trabajo/>recuperado el 20

de agosto de 2018

## **VIII. ANEXOS**



# CUESTIONARIO

**Estimado amigo (a):**

Muy buenos días, agradecemos su colaboración llenando la siguiente encuesta. La información que suministre será muy **CONFIDENCIAL y ANÓNIMA**. Estamos interesados en evaluar la percepción que tienen Usted de su empleador y sobre los servicios prestados, sus resultados serán muy provechosos para mejorar nuestra atención.

**Datos Generales:**

**Complete llenando sus datos o marque con un aspa según corresponda**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_ F\_\_\_ Años que labora en ESSALUD (Aprox.): \_\_\_\_\_ años

Diplomado en:

.....  
.....

Segunda Especialidad en: .....

estudios concluidos: .....

Grado académico de Maestría: SI..... NO.....  estudios concluidos:

.....  
Otra Capacitación en:

.....  
....

**Marque con un aspa (X) donde Ud. Considere conveniente**

	DIMENSIONES	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	<b>NIVEL REMUNERATIVO</b>					
1	Está usted de acuerdo con los honorarios profesionales que Usted recibe.					
2	Considera usted que los procedimientos dentales deben estar en relación a su remuneración					
3	El número de pacientes que usted atiende por turno, está en relación directa a su remuneración.					
4	Esta de acuerdo con las bonificaciones (escolaridad, aguinaldos, etc) que recibe.					
5	La actualización de su legajo personal (curriculum vitae) de sus capacitaciones inciden en tus remuneraciones					
	<b>PROMOCION Y ASCENSOS</b>					
6	Considera que el cargo de coordinador (no remunerado) le permite postular a un cargo superior.					
7	Considera que para asumir una Jefatura debería tener una capacitación en gestión (Seminario, Diplomado)					
8	Considera que para asumir el Cargo de Director de CAP debería tener una capacitación en gestión (Maestría)					

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
9	Esta de acuerdo con las Unidades dentales para la atención de pacientes					
10	Recibe usted la cantidad apropiada de insumos para sus procedimientos dentales					
11	Considera Usted que los instrumentos del servicio dental son apropiados en los procedimientos que realiza.					
12	La bioseguridad que Essalud brinda en el servicio dental, lo considera					
	<b>CAPACITACIÓN</b>					
13	Esta de acuerdo con los gastos de su autocapacitación como seminario, diplomado, especialidad.					
14	Esta de acuerdo con las capacitaciones como: Seminario/Taller/Pasantías, que promueve Essalud en el año.					
15	Las capacitaciones realizadas han mejorado su poder resolutivo en sus tratamientos.					
16	Considera que los cursos de capacitación es responsabilidad de la Institución.					
	<b>INCENTIVOS</b>					
17	Esta de acuerdo con los bonos otorgados en las metas concretadas al final de año					
18	Esta de acuerdo con el sistema de calificación que utiliza su empleador para otorgar estas bonificaciones grupales.					

**“La satisfacción es la única señal de la sinceridad del placer”  
André Gide**

# CUESTIONARIO

**Estimado amigo (a):**

Muy buenos días, agradecemos su colaboración llenando la siguiente encuesta. La información que suministre será muy **CONFIDENCIAL y ANÓNIMA**. Estamos interesados en evaluar la percepción que tienen Usted de su empleador y sobre los servicios prestados, sus resultados serán muy provechosos para mejorar nuestra atención.

**Datos Generales:**

**Complete llenando sus datos o marque con un aspa según corresponda**

Edad: \_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Años que labora en ESSALUD (Aprox.): \_\_\_\_\_ años

Diplomado en: .....

Segunda Especialidad en: ..... O estudios concluidos: .....

Grado académico de Maestría: SI..... NO..... O estudios concluidos: .....

Otra Capacitación en: .....

**Marque con un aspa (X) donde Ud. Considere conveniente**

Nro.	DIMENSIONES	Alto	medio	bajo
	<b>PACIENTES ATENDIDOS POR TURNO</b>			
19	La otorgación de adicionales en su turno es: (Baja=0 y 1) (Media=2 y 3) (Alta=4 o más)			
20	La puntualidad de los pacientes durante su cita en su turno es: (Baja=10 minutos tarde) (Media=Hora exacta) (Alta=10 minutos antes)			
	<b>TRABAJO REALIZADOS</b>			
21	Durante su turno los tratamientos de Profilaxis los considera usted como (Baja=1 a 3) (Media=4 a 6) (Alta=7 o más)			
22	Durante su turno los tratamientos de Profilaxis los considera usted como (Baja=0 a 1) (Media=2 a 3) (Alta=4 o más)			
	<b>CALIDAD</b>			
23	Los resultados de la encuesta de satisfacción al paciente son: (Baja=0 a 6) (Media=7 a 9) (Alta=10 a 12)			
24	El número de pacientes asistentes extramurales a charlas de orientación, información y educación a la comunidad es: (Baja=0 a 5) (Media=6 a 10) (Alta=11 o más)			

**“Para aumentar la productividad es absolutamente necesario incorporar a los mejores trabajadores”**  
Jack Welch

## TABLA DE VALORES

### Escala de Nivel de Satisfacción

18 – 42	Bajo
43 – 66	Medio
67 – 90	Alto

### Escala de Dimensiones de Satisfacción Laboral

#### Nivel remunerativo

05 – 11	Bajo
12 – 18	Medio
19 – 25	Alto

#### Nivel de promoción y ascensos

03 – 06	Bajo
07 – 11	Medio
12 – 15	Alto

#### Nivel de condiciones para el trabajo

04 – 09	Bajo
10 – 15	Medio
16 – 20	Alto

#### Nivel de Capacitación

04 – 09	Bajo
10 – 15	Medio
16 – 20	Alto

#### Nivel de Incentivos

02 -04	Bajo
05 – 07	Medio
08 – 10	Alto

### Escala de Nivel de Productividad

06 – 10	Bajo
11 – 14	Medio
15 – 18	Alto

### Nivel de Dimensiones de productividad

#### Nivel de atención de pacientes

02 -03	Bajo
04 – 05	Medio
06	Alto

#### Nivel de trabajos realizados

02 -03	Bajo
04 – 05	Medio
06	Alto

#### Nivel de calidad

02 -03	Bajo
04 – 05	Medio
06	Alto

## Ficha de confiabilidad

### CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: satisfacción Laboral

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	18

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Viltem1	47,33	264,970	,915	,960
Viltem2	47,00	268,727	,797	,962
Viltem3	47,25	270,023	,579	,965
Viltem4	47,00	257,273	,877	,960
Viltem5	48,67	273,152	,575	,964
Viltem6	47,42	251,356	,842	,961
Viltem7	46,75	259,114	,849	,961
Viltem8	46,58	264,629	,811	,961
Viltem9	47,92	292,083	,131	,969
Viltem10	47,92	256,265	,940	,959
Viltem11	47,08	266,447	,900	,961
Viltem12	47,42	254,447	,934	,959
Viltem13	48,08	280,447	,588	,964
Viltem14	47,67	282,061	,338	,968
Viltem15	47,58	244,083	,951	,959
Viltem16	46,67	266,970	,879	,961
Viltem17	47,33	258,242	,905	,960
Viltem18	47,17	263,424	,874	,961

## CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	6

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VDItem2	10,17	3,606	,574	,809
VDItem3	10,17	3,424	,715	,785
VDItem6	10,58	2,629	,789	,756
VDItem7	10,58	2,992	,571	,816
VDItem9	10,25	3,659	,782	,792
VDItem10	9,92	3,538	,415	,840

Nota: Se han eliminado cuatro ítems ( item1, item4, item5, e item8)para lograr la confiabilidad del instrumento.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL  
OBJETIVO: Determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018.

DIRIGIDO A: CIRUJANOS DENTISTAS DEL CAP III METROPOLITANA ESSALUD  
REGION TACNA, PERÍODO ENERO-JUNIO, 2018  
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MGR. C.D. VANY SALAS ARIAS

VALORACIÓN: .....

BAJA	MEDIA	ALTA
------	-------	------

  
.....  
MGR. C.D. VANY SALAS ARIAS  
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: SATISFACCION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DEL CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, PERÍODO ENERO-JUNIO, 2018

VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB.
				BAJA	MEDIA	ALTA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el Item		Relación entre el Item y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	NIVEL REMUNERATIVO	HONORARIOS	Los honorarios profesionales que Usted recibe en la actualidad lo considera				X		X		X		X		
			Considera usted que los procedimientos dentales deben estar en relación con su remuneración				X		X		X		X		
			El número de pacientes que usted atiende por turno, está en relación directa a su remuneración				X		X		X		X		
		BENEFICIOS	Las bonificaciones (escolaridad, aguinaldos, etc) lo considera usted como												
	La actualización de su legajo personal (curriculum vitae) de sus capacitaciones inciden en sus remuneraciones					X		X		X		X			
	PROMOCIÓN Y ASCENSOS	COORDINADOR	Considera que el cargo de coordinador (no remunerado) le permite postular a un cargo superior.				X		X		X		X		
			Considera que para asumir una Jefatura debería tener una capacitación en gestión (charla=Baja) (Seminario/Talleres=Media) (Diplomado/Especialidad=Alta)				X		X		X		X		
		DIRECTOR	Considera que para asumir el Cargo de Director de CAP debería tener una capacitación en gestión (Seminario/Talleres=Baja) (Diplomado/Especialidad=Media) (Maestría/Doctorado=Alta)				X		X		X		X		
			Considera que los cursos de capacitación es responsabilidad de la Institución.				X		X		X		X		
	CONDICIONES DE TRABAJO	EQUIPAMIENTO	Considera que las Unidades dentales para la atención de pacientes son				X		X		X		X		
			Recibe usted la cantidad apropiada de insumos para sus procedimientos dentales				X		X		X		X		
		INSTRUMENTAL	Considera Usted que los instrumentos del servicio dental son apropiados en sus procedimientos que realiza.				X		X		X		X		
			La bioseguridad que Essalud brinda en el servicio dental, lo considera				X		X		X		X		
	CAPACITACIÓN	CERTIFICADO	El gasto de su auto capacitación (seminario, diplomado, especialidad etc.) la considera.				X		X		X		X		
			Las Capacitaciones dentales (Seminario/Taller/Diplomado) durante el año, que promueve Essalud son (Baja=0 y 1) (Media=2 y 3) (Alta=4 o más)				X		X		X		X		
		PODER RESOLUTIVO	Las capacitaciones realizadas ha mejorado su poder resolutivo en sus tratamientos				X		X		X		X		



INCENTIVOS	BONOS ECONÓMICOS	Como califica los bonos otorgados en las metas concretadas al final de año				X		X		X		X		
		El sistema de calificación que utiliza su empleador para otorgar estas bonificaciones grupales. Usted las califica como				X		X		X		X		

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB.
				BAJA	MEDIA	ALTA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el Item y el Item		Relación entre el Item y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	PACIENTES ATENDIDOS POR TURNO	NÚMERO PACIENTES	El número de pacientes otorgados por turno lo considera				X		X		X		X		
		ADICIONALES	La otorgación de adicionales en su turno es: (Baja=0 y 1) (Media=2 y 3) (Alta=4 o más)				X		X		X		X		
		PUNTUALIDAD PACIENTE	La puntualidad de los pacientes durante su cita en su turno es: (Baja=10 minutos tarde) (Media=Hora exacta) (Alta=10 minutos antes)				X		X		X		X		
	TRABAJOS REALIZADOS	OPERATORIA DENTAL	Durante su turno los tratamientos de operatorio dental los considera usted como (Baja=0 a 2) (Media=3 a 5) (Alta=6 o más)				X		X		X		X		
		CIRUGIA DENTAL	Durante su turno los tratamientos de Cirugía Bucal los considera usted como (Baja=0) (Media=1) (Alta=2 o más)				X		X		X		X		
		PROFILAXIS	Durante su turno los tratamientos de Profilaxis los considera usted como (Baja=1 a 3) (Media=4 a 6) (Alta=7 o más)				X		X		X		X		
		FLUORIZACIONES	Durante su turno los tratamientos de Fluorizaciones los considera usted como (Baja=0 a 1) (Media=2 a 3) (Alta=4 o más)				X		X		X		X		
	CALIDAD	AUDITORIA DE HISTORIA CLINICA	Los resultados de la evaluación de las fichas de auditoria odontológica que se realiza son: (Baja=50 a 64) (65 a 80) (Alta=81 a 100)				X		X		X		X		
		ENCUESTA	El resultado de la encuesta de satisfacción al paciente es: (Baja=0 a 6) (Media=7 a 9) (Alta=10 a 12)				X		X		X		X		
		CHARLAS EXTRAMURALES	El número de pacientes asistentes extramurales a charlas de orientación, información y educación a la comunidad es: (Baja=0 a 5) (Media=6 a 10) (Alta=11 o más)				X		X		X		X		

MGR. C.D. VAN SALAS ARIAS  
EVALUADOR

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA LA PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO: Determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018.

DIRIGIDO A: CIRUJANOS DENTISTAS DEL CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, PERÍODO ENERO-JUNIO, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MGR. WILLY RIVERA GARCÍA

VALORACIÓN: .....

BAJA	MEDIA	ALTA
------	-------	------

  
MGR. WILLY RIVERA GARCÍA  
EVALUADOR

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL


OBJETIVO: Determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los cirujanos dentistas del CAP III Metropolitano Essalud Región Tacna, año 2018.

DIRIGIDO A: CIRUJANOS DENTISTAS DEL CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, PERÍODO ENERO-JUNIO, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR. CALDERÓN URRIOLA, Nicolás Fidel

VALORACIÓN: .....

Siempre	Casi siempre	Regular	Pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------------	-------

  
.....  
DR. NICOLAS FIDEL CALDERON URRIOLA  
EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DEL CAP III METROPOLITANA ESSALUD REGION TACNA, PERÍODO ENERO-JUNIO, 2018

VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB.
				BAJA	MEDIA	ALTA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el Item		Relación entre el Item y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	NIVEL REMUNERATIVO	HONORARIOS	Los honorarios profesionales que Usted recibe en la actualidad lo considera				X		X		X		X		
			Considera usted que los procedimientos dentales deben estar en relación con su remuneración				X		X		X		X		
			El número de pacientes que usted atiende por turno, está en relación directa a su remuneración				X		X		X		X		
		BENEFICIOS	Las bonificaciones (escolaridad, aguinaldos, etc) lo considera usted como												
			La actualización de su legajo personal (curriculum vitae) de sus capacitaciones inciden en sus remuneraciones				X		X		X		X		
	PROMOCIÓN Y ASCENSOS	COORDINADOR	Considera que el cargo de coordinador (no remunerado) le permite postular a un cargo superior.				X		X		X		X		
		JEFATURA	Considera que para asumir una Jefatura debería tener una capacitación en gestión (charla=Baja) (Seminario/Talleres=Media) (Diplomado/Especialidad=Alta)				X		X		X		X		
		DIRECTOR	Considera que para asumir el Cargo de Director de CAP debería tener una capacitación en gestión (Seminario/Talleres=Baja) (Diplomado/Especialidad=Media) (Maestría/Doctorado=Alta)				X		X		X		X		
			Considera que los cursos de capacitación es responsabilidad de la Institución.				X		X		X		X		
CONDICIONES DE TRABAJO	QUIPAMIENTO	Considera que las Unidades dentales para la atención de pacientes son				X		X		X		X			
	INSUMOS	Recibe usted la cantidad apropiada de insumos para sus procedimientos dentales				X		X		X		X			

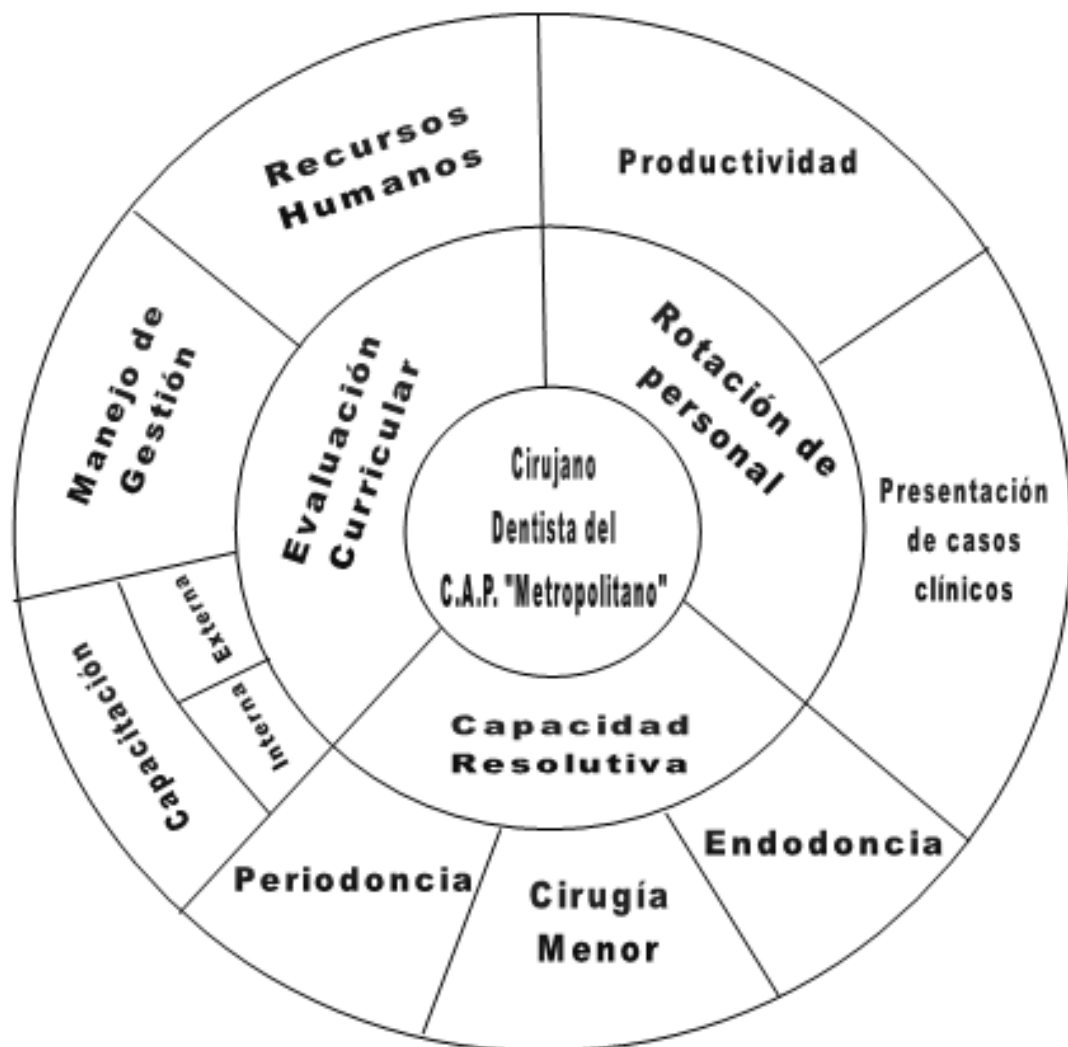
		INSTRUMENTAL	Considera Usted que los instrumentos del servicio dental son apropiados en sus procedimientos que realiza.				X		X		X		X	
		BIOSEGURIDAD	La bioseguridad que Essalud brinda en el servicio dental, lo considera				X		X		X		X	
CAPACITACIÓN		CERTIFICADO	El gasto de su auto capacitación (seminario, diplomado, especialidad etc.) la considera.				X		X		X		X	
			Las Capacitaciones dentales (Seminario/Taller/Diplomado) durante el año, que promueve Essalud son (Baja=0 y 1) (Media=2 y 3) (Alta=4 o más)				X		X		X		X	
		MODER RESOLUTIVO	Las capacitaciones realizadas ha mejorado su poder resolutivo en sus tratamientos				X		X		X		X	
INCENTIVOS		BONOS ECONÓMICOS	Como califica los bonos otorgados en las metas concretadas al final de año				X		X		X		X	
			El sistema de calificación que utiliza su empleador para otorgar estas bonificaciones grupales. Usted las califica como				X		X		X		X	

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OB.
				BAJA	MEDIA	ALTA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el Item		Relación entre el Item y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	PACIENTES ATENDIDOS POR TURNO	NÚMERO PACIENTES	El número de pacientes otorgados por turno lo considera				X		X		X		X		
		ADICIONALES	La otorgación de adicionales en su turno es: (Baja=0 y 1) (Media=2 y 3) (Alta=4 o más)				X		X		X		X		
		PUNTUALIDAD PACIENTE	La puntualidad de los pacientes durante su cita en su turno es: (Baja=10 minutos tarde) (Media=Hora exacta) (Alta=10 minutos antes)				X		X		X		X		
	TRABAJOS REALIZADOS	OPERATORIA DENTAL	Durante su turno los tratamientos de operatorio dental los considera usted como (Baja=0 a 2) (Media=3 a 5) (Alta=6 o más)				X		X		X		X		
		CIRUGIA DENTAL	Durante su turno los tratamientos de Cirugía Bucal los considera usted como (Baja=0) (Media=1) (Alta=2 o más)				X		X		X		X		
		PROFILAXIS	Durante su turno los tratamientos de Profilaxis los considera usted como (Baja=1 a 3) (Media=4 a 6) (Alta=7 o más)				X		X		X		X		
		FLUORIZACIONES	Durante su turno los tratamientos de Fluorizaciones los considera usted como (Baja=0 a 1) (Media=2 a 3) (Alta=4 o más)				X		X		X		X		
	CALIDAD	AUDITORIA DE HISTORIA CLINICA	Los resultados de la evaluación de las fichas de auditoria odontológica que se realiza son: (Baja=50 a 64) (65 a 80) (Alta=81 a 100)				X		X		X		X		
		ENCUESTA	El resultado de la encuesta de satisfacción al paciente es: (Baja=0 a 6) (Media=7 a 9) (Alta=10 a 12)				X		X		X		X		
		CHARLAS EXTRAMURALES	El número de pacientes asistentes extramurales a charlas de orientación, información y educación a la comunidad es: (Baja=0 a 5) (Media=6 a 10) (Alta=11 o más)				X		X		X		X		

DR. NICOLAS FIDEL CALDERON URRIOLA  
EVALUADOR

## PROPUESTA DE GESTIÓN DE SALUD



# ENCUESTAS DE SALUD



## ENCUESTA DE SATISFACCION

### SERVICIO DE ODONTOLOGIA

DÍA: ..... TURNO: MAÑANA / TARDE / NOCHE

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

SUPERIOR ( ) TECNICO ( ) SECUNDARIA ( ) PRIMARIA ( )

TIPO DE ASEGURADO:

TITULAR ( ) DERECHO HABIENTE ( ) REGIMEN ESPECIAL ( ) PENSIONISTA ( )

SEXO: ( F ) ( M ) EDAD:..... CONDICION ( N ) ( R ) ( C )

1.- Como califica la infraestructura del Consultorio Odontológico:

- a) Adecuada                      b) Inadecuada

2.- Desde su punto de vista, en la atención recibida se cumplieron las medidas de Bioseguridad:

- a) SI                                      b) NO

3.- Desde su punto de vista, la atención recibida cumplió los estándares de calidad (Buen trato, tecnología de punta y resultados esperados):

- a) SI                                      b) NO

4.- Desde que obtuvo su cita cuántos días espero para ser atendido:

- a) Menos de 07 días      b) De 08 a 20 días      c) Más de 21 días

5.- Cuanto tiempo espero para ser atendido en la Consulta Odontológica (Sala de Espera)

- a) Menos de 30                      b) De 31 a 1 hora                      c) Más de 1 hora

6.- Según opinión, el tiempo que duró su consulta odontológica fue:

- a) Adecuada                      b) Inadecuada

7.- Desde su punto de vista, el Cirujano dentista escuchó y atendió sus preguntas:

- a) Totalmente                      b) Parcialmente                      c) No lo hizo

8.- Desde su punto de vista, la explicación que le brindo el Cirujano dentista sobre su enfermedad y plan de tratamiento fue:

- a) Buena                                      b) Regular                                      c) Mala

9.- El Cirujano dentista le transmitió confianza durante su consulta:

- a) SI                                      b) NO

10.- Desde su punto de vista, el trato recibido por el personal técnico de apoyo fue ( De no existir, ceñirse al trato brindado por el Cirujano Dentista):

- a) Buena                                      b) Regular                                      c) Mala

11.- Desde su percepción el Cirujano dentista que lo (a) atendió estuvo correctamente uniformado:

- a) SI                                      b) NO

12.- Si tuviera que calificar, de manera integral la atención odontológica recibida esta sería:

- a) Buena                                      b) Regular                                      c) Mala



## ESCALA DE PUNTUACION

### 1.- Puntaje :

N°	ALTERNATIVA		
	A	B	C
1	1	0	
2	2	0	
3	2	0	
4	2	1	0
5	2	1	0
6	1	0	
7	2	1	0
8	2	1	0
9	1	0	
10	2	1	0
11	1	0	
12	2	1	0

### 2.- Valoración

PUNTAJE	VALORACION
De 17 a 20	Bueno
De 13 a 16	Regular
Menos de 12	Malo

### 3.- Estándar

GRADO	RANGO
Satisfactorio	Que el 65% a mas de encuestas reporten una valoración BUENA
No satisfactorio	Que menos del 65% de encuestas reporten una valoración BUENA

ESSALUD  
GERENCIA DE PRESTACIONES PRIMARIAS DE SALUD  
SUBGERENCIA DE PREVENCIÓN

PROPUESTA DE FICHA DE AUDITORIA ODONTOLÓGICA

FECHA DE LA AUDITORIA:..... FECHA DE LA ATENCIÓN:.....

PACIENTE

PROCEDENCIA :

RED ASISTENCIAL

CENTRO ASISTENCIAL

Historia Clínica N°

1.- ESTUDIO CLINICO ( 20puntos):

Filiación	Suficiente	2	Insuficiente	1	No existe	0
Antecedentes	Completos	2	Incompletos	1	No existe	0
Enfermedad Actual	Completa	2	Incompleta	1	No existe	0
Examen Bucal	Completa	7	Incompleta	3	No existe	0
Odontograma	Realizado	7	No Realizado	0		
<b>PUNTAJE</b>						

2.- DIAGNOSTICO ( 20puntos):

Presuntivos	Adecuados	8	Incompletos	4	No existe	0
Definitivos	Adecuados y Oportunos	10	Incompletos	5	No existe	0
Código. CIE-10	Consignado	2	No Consignado	0		
<b>PUNTAJE</b>						

3.-CONSULTAS DE CONTROLES, EXAMENES COMPLEMENTARIOS E INTERCONSULTAS ( 15puntos) :

Consulta de Control	Completas	6	Incompletas	3	No existe	0
Exámenes de Laboratorio	Suficientes y Oportunos	3	Suficientes pero no Oportunos	2	Excesivos	1
Exámenes Radiológicos	Suficientes y Oportunos	3	Suficientes pero no Oportunos	2	Excesivos	1
Interconsultas	Suficientes y Oportunos	3	Suficientes pero no Oportunos	1	Excesivos	1
<b>PUNTAJE</b>						

4.- TRATAMIENTO ( 30puntos) :

Tratamiento	Sesión Única, Completa y Suficiente	30	Sesiones Programadas y Suficientes	20	Sesiones Excesivas	5
<b>PUNTAJE</b>						

5.- EVOLUCION Y COMPLICACIONES (10puntos) :

Evolución	Favorable	6	Desfavorable	3	No Existe	0
Complicaciones	Ausentes	2	Presentes	1	No Existe	0
Alta	Oportuna	2	No Oportuna	1	No Existe a pesar de superar el problema	0
<b>PUNTAJE</b>						

6.- PRESENTACIÓN DEL EXPEDIENTE ( 05puntos) :

Letra Legible	Si	3	En algunas partes	1	No	0
Firma y Sello Odontólogo	Firma y sello	2	Solo firma o sello	1	No existe	0
<b>PUNTAJE</b>						

**PUNTAJE TOTAL**

**CALIFICACION:**

1.-Excelente: 91-100 2.-Muy Bueno: 81-90 3.-Bueno: 65- 80  
4.-Regular: 51-64 5.-Deficiente: 0- 50.







ANEXO 11

FORMATO DE CONSOLIDADO DE AUDITORIA ODONTOLÓGICA DE LA CALIDAD DE REGISTRO DE LA CONSULTA AMBULATORIA

ESTABLECIMIENTO DE SALUD:	TACNA		C		D		E	
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
SERVICIO:								
APellidos y Nombres del Cirujano Dentista:								
NUMERO DE HHCC:								
FECHA DE CONSULTA ODONTOLÓGICA AUDITADA:								
Considerar: 1. Si la respuesta es afirmativa o no aplica y 0. Si es negativa A.- FUNDACIÓN (contingente en la consulta inicial)								
Registro del número de H.L.C.C.								
Registro del número de Seguro Social (autogenerado)								
Registro del número del acto médico (Odontológico)								
Registro del nombre y apellidos completos								
Registros del sexo y edad								
Registro de la fecha de nacimiento								
Registro del lugar de nacimiento								
Registro del grado de instrucción								
Registro de la ocupación								
Registro de la religión								
Registro del estado civil								
Registro del número del DNI								
Registro del domicilio actual								
Registro del lugar de procedencia								
Registro del grupo sanguíneo y Rh								
B.- ANTECEDENTES: FISIOLOGICOS: patológicos, nacimientos, desarrollo psicomotor, alimentación, sexualidad. INMUNOLOGICOS: BCG, PPD, DTP, ANTISARAMPION, OTROS								

Comité OSCAR CULLÉN TENORIO  
Cirujano Dentista - C.P. 14470

Tacna, 31 de Agosto del 2017

Sra.

C.D. MILAGROS BORNAZ ARENAS  
COORDINADORA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL POLICLINICO METROPOLITANO EsSalud

PRESENTE.-

ASUNTO : INFORME DE EVALUACION CRUZADA DEL MES DE AGOSTO 2017

Por medio de la presente me dirijo a Usted a fin de saludarla y a la vez hacerle llegar el informe de evaluación cruzada correspondiente al mes de Agosto del presente, llegando a los resultados siguientes:

NOMBRE	Nº HISTORIA CLINICA	PUNTAJE
Elguera Zapata Tatiana	73951	35
Maquera Murayari Namy	101238	36
Siles Arce Danna	70176	36
Velasquez Linares Rafael	100460	32
Chipana Calizaya Gabriela	32185	34
Villanueva Villanueva K	84472	35

Sin otro particular y reiterando mi estima personal, me despido de ud.

Atentamente

Odont. OSCAR CORDERO TENORIO  
Cirujano Dentista COP 8429

EsSalud

  
MILAGROS BORNAZ ARENAS  
COORDINADORA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO DEL POLICLINICO METROPOLITANO EsSalud

01-09-17  
B.27em