



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“SATISFACCION LABORAL Y SU EFECTO EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO  
DE SALUD MILITAR TACNA-2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico**

Presentado por:

**Lekiun Kris Maquera Cueva**

Tesis desarrollada para optar el Título de  
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman  
Código Orcid N°0000000341680850

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

DR. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN

**Miembros del jurado**

Dr. Edmundo Gonzales Zavala

Dr. William Chu Estrada

Dr. Martin Campos Martínez

## **DEDICATORIA**

A mi padre y abuelo, que en paz descansen y a mi tía por la confianza y el apoyo constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Autónoma de Ica por la oportunidad de pertenecer a su casa de estudios y alentarme para culminar con éxito el cumplimiento de todos mis objetivos.

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como finalidad responder a ¿satisfacción laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna – 2021?

Por lo que se plantea como objetivo general determinar el efecto de la satisfacción laboral en la productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021 siendo está de tipo básica de diseño no experimental de nivel explicativo, cuantitativa de corte trasversal, utilizando como muestra 82 colaboradores que laboran dentro de la institución de salud, para la cual se aplicó como herramientas el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de productividad.

Obteniendo como resultados, que del 100%(24) de los colaboradores se pudo observar que el 29,27% (100/24) presenta un nivel medio de Satisfacción laboral, y los resultados de productividad de colaboradores se observó que de 100%(16) el 19.51%(100/16) presenta un nivel medio, y del 100%(66) colaboradores el 80.49% (100/66) presentan un nivel alto de productividad

Así podemos determinar que si existe un efecto significativo en ambas variables, donde a mas satisfacción laboral más productividad.

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

## ABSTRACT

The present research study aims to answer the question "Job satisfaction and its effect on the productivity of the collaborators of a Tacna Military Health Center - 2021"

The general objective is to determine the effect of job satisfaction on the productivity of the collaborators of a Military Health Center Tacna 2021, being of basic type of non-experimental design of explanatory level, quantitative of transversal cut, using as a sample 82 collaborators who work within the health institution, for which the job satisfaction questionnaire and the productivity questionnaire were applied as tools.

The results showed that out of 100% (24) of the employees, 29.27% (100/24) had a medium level of job satisfaction, and the results of employee productivity showed that out of 100% (16), 19.51% (100/16) had a medium level, and out of 100% (66) employees, 80.49% (100/66) had a high level of productivity.

Thus, we can determine that there is a significant effect on both variables, where the higher the job satisfaction, the higher the productivity.

**Key words:** Job satisfaction, effect, productivity.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Índice general.	vii
Índice de figuras y de cuadros	viii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de Investigación General	20
2.3. Preguntas de Investigación Específicas	20
2.4. Justificación e importancia	23
2.5. Objetivo General	21
2.6. Objetivos Específicos	22
2.7. Alcances y Limitaciones	24
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	25
3.2. Bases teóricas	30
3.3. Marco conceptual	38
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo y Nivel de la Investigación	40
4.2. Diseño de la Investigación	40
4.3. Población y muestra	44
4.4. Hipótesis general y específicas	43
4.5. Identificación de las variables	46
4.6. Operacionalización de Variables	41
4.7. Recolección de datos	42
V. RESULTADOS	
5.1. Presentación de resultados	49
5.2. Interpretación de resultados	67

VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1	Análisis descriptivos de los resultados	72
6.2	Comparación resultados con marco teórico	77
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
	ANEXOS	90
	Anexo 1: Matriz de consistencia	91
	Anexo 2: Instrumento de medición	99
	Anexo 3: Documentos administrativos	103
	Anexo 4: Base de datos SPSS	104
	Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud	105

## INDICE DE CUADROS

<b>CuadroN°1</b>	Dimensión 01 reto del trabajo del trabajo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	44
<b>CuadroN°2</b>	Dimensión 02 remuneraciones justas de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	45
<b>CuadroN°3</b>	Dimensioe 03 condiciones de trabajo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	46
<b>CuadroN°4</b>	Dimensión 04 relación trabajo empleado de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	47
<b>CuadroN° 5</b>	Dimensión 05 verificación de la disposición de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	48
<b>CuadroN° 6</b>	Dimensión 06 verificación del equipo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	49
<b>CuadroN° 7</b>	Dimensión verificación de los procedimientos de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	50
<b>CuadroN° 8</b>	Variables 01 Satisfacción Laboral de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	51
<b>CuadroN° 9</b>	Variable 02 productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	52
<b>CuadroN° 10</b>	Nivel de percepción de la Satisfacción Laboral y productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	53

<b>CuadroN°11</b>	Estadística de la confiabilidad Alfa de Cronbach respecto a la variable satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	54
<b>CuadroN°12</b>	Estadística de confiabilidad Alfa de Conbrach respecto a la variable productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	54
<b>CuadroN°13</b>	Prueba “Chi Cuadrada “de la variable satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de Un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	55
<b>CuadroN°14</b>	Prueba “Chi Cuadrada “de la variable satisfacción laboral y dimensión verificación de la disposición de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	56
<b>CuadroN°15</b>	Prueba “Chi Cuadrada “de la variable satisfacción laboral y dimensión verificación del equipo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	57
<b>CuadroN°16</b>	Prueba de “Chi Cuadrada” de la variables satisfacción laboral y dimensión verificación de los procedimientos de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	58
<b>CuadroN°17</b>	Prueba de la “Chi Cuadrada” de la variable productividad y dimensión reto del trabajo de los Colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.	59
<b>CuadroN°18</b>	Prueba de la “Chi Cuadrada” de la variable productividad y dimensión remuneraciones justas de los Colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	60
<b>CuadroN°19</b>	Prueba “Chi Cuadrada” de la variable productividad y dimensión condiciones de trabajo de los	61

colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacana  
2021.

<b>CuadroN°20</b>	Prueba de “Chi Cuadrada” de la variable productividad y dimensión relación trabajo empleado de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	62
-------------------	---	----

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1</b>	Dimensión 01 reto del trabajo del trabajo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021	51
<b>Figura N° 2</b>	Dimensión 02 remuneraciones justas de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021	44
<b>Figura N° 3</b>	Dimensioe 03 condiciones de trabajo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021	45
<b>Figura N° 4</b>	Dimensión 04 relación trabajo empleado de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	46
<b>Figura N° 5</b>	Dimensión 05 verificación de la disposición de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021	47
<b>Figura N° 6</b>	Dimensión 06 verificación del equipo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	48
<b>Figura N° 7</b>	Dimensión verificación de los procedimientos de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	49
<b>Figura N° 8</b>	Variables 01 Satisfacción Laboral de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	51
<b>Figura N° 9</b>	Variable 02 productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	52
<b>Figura N°10</b>	Nivel de percepción de la Satisfacción Laboral y productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.	53

## I. INTRODUCCIÓN

En el plan de investigación realizado sobre satisfacción laboral y su efecto en la productividad , pocos son los temas que se enfocan en esta área la pregunta más común es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfecho (Robbins 1998) entender el comportamiento organizacional o laboral nunca había tenido tanta importancia como en la actualidad puesta que esta está sujeta muchos cambios, por ejemplo reestructuración del personal que labora y la reducción de costos son los factores de productividad ; la competencia laboral requiere que los empleados sean más flexibles y que aprenda a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones que se realizan en dichas áreas.

En la actualidad uno de los aspectos importantes es la satisfacción de los trabajadores que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo, las teorías humanistas sostiene que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo lo que esto conduce a una mayor productividad por dichos trabajadores , una elevado grado de satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda institución u organización , por que tienden a ser relacionadas con los resultados positivos , con mayor índice de productividad , lo cual conlleva a un gran desarrollo de la institucional, cabe recalcar que este año 2021 se encontraron muchos factores que afectaron en el área de salud el desempeño laboral de los trabajadores estaba sujeta a los cambios de horario , las restricciones que se daban el gobierno frente a la pandemia sobre el covid-19 , lo cual con llevo a una baja productividad en trabajadores de distintas áreas de salud, pero frente a todo eso tratamos de mantenernos inmersos frente a todos los cambios que se presentan.

De acuerdo a lo planteado, nuestro objetivo principal es determinar la satisfacción laboral y su efecto en la productividad en el personal de un centro de salud y poder entender un poco más la relación entre estas dos variables.

La autora.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En la actualidad la satisfacción laboral es un tema muy inmerso, en el mundo de la salud este tema está expuesto a muchos cambios, el ambiente y el trabajo son ejes importantes y piezas fundamentales que ayudan al crecimiento y desarrollo de estas, con el pasar de los tiempos se vuelven más vulnerables a cualquier cambio o vulneración, con el pasar de los años el aumento de la productividad se transforma en un fin importante y más si lo es en el área de salud castrense, en la actualidad hay una necesidad por investigar qué factores son los que influyen en los trabajadores , de esta forma se espera mantener relaciones de carácter interpersonal muy buenas y confiables la misma que se puede concientizar al seguir un objetivo en común.

La satisfacción laboral en tiempo de covid -19 en colaboradores de servicio de salud militar , y sus obligaciones de tratar de una u otra forma de salvar la mayor cantidad de vidas que puedan , han obligado a los trabajadores del área de salud que solo piensen en trabajar y así salvaguardar las vidas de quienes han salido contagiados con este virus y esto los pone en una constante lucha entre el deber y el auto cuidado , pues el hecho de estar en contacto todo el día con este virus los vuelve vulnerables ,afectando no solo a su salud personal sino también a sus familia, este virus hace también que el desarrollo pueda llegar afectar el área emocional del trabajador .Cabe recalcar que el personal que se encuentra actual mente laborando en estas entidades castrenses y que día a día cumple su deber para con el pueblo, realizan un trabajo mancomunado de mano de enfermeras y doctores , para así poder solventar de alguna medida las duras consecuencias que trae consigo la pandemia ,es necesario considerar que la organización dentro de una centro de salud es muy importante pues esta genera condiciones de

bienestar laboral para con los trabajadores , es por ello que enfatizar la satisfacción laboral es un punto muy importante ,para trabajadores y empleadores pues de esta depende la productividad que generen en su centro de labores.

A nivel internacional en Nicaragua, se encontró un estudio sobre la Satisfacción laboral de un centro de salud, en la cual se realizó 23 encuestas, en el cual el 69.6% del personal de enfermería, se encuentra en el rango de edad menores de 30 años, en el mismo que predomina el género femenino con un 74%. Técnico superior y licenciados en un 69.5%,100% permanente dentro del centro de salud , el tiempo de trabajo de los colaboradores en su mayoría se encuentra en un rango de 1 a 5 años .Aleman Jarquin (2017) en la actualidad la satisfacción laboral en el trabajo viene teniendo una gran influencia en la productividad, el rendimiento , la salud y la satisfacción con la vida y las satisfacción del cliente, realizándose así varios estudios sobre la temática en estos servicios, para con eso poder desarrollar estrategias que ayuden a la mejoría de la productividad, en el Perú el servicio de enfermería es el primer contacto que tiene el paciente ,por esto podemos afirmar que el trabajo de las enfermeras reside en condiciones de riesgo que deben de ser observadas minuciosamente para lograr así la mejorar en are de satisfacción laboral y calidad de trabajo, por lo cual el tema de satisfacción laboral es crucial e importante y más si nos encontramos en emergencia nacional .

Un estudio realizado en Chile, al equipo de enfermería del área de hemodiálisis, siendo constituido por 80 enfermeros quienes resolvieron el cuestionario de Font Roja, los cuales ayudaron a medir la satisfacción laboral ,dando diferencias significativas de acuerdo a sus dimensiones ,75 pertenecen al género femenino dando un 94% , y 5 de ellos son de género masculino con un resultado de 7%,de los cuales 46 de ellos oscilan una edad entre 25 y 30 años mostrando un resultado del 29% , 7 de ellos oscilaban entre los 36 y 40 años dando un 8%y de los que

oscilaban entre los 40 años dieron un 5%, los que trabajaban por sistemas de turnos fijos dieron como resultado un 23% , 25 se encargaban de la atención exclusiva dieron un resultado de 32% , 46 se encargaban de pacientes de áreas dieron un 58% , los de gestión administrativa 3% y 7 de ellos del área de supervisión con un 9%. Inzulzo ,Ferro (2020) el tema de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud resulta un tema relevante y determinante a la hora de mejorar la atención a los pacientes ya que el primer contacto es con ellos directamente ,la satisfacción laboral puede repercutir directamente en el trabajo y un predictor del comportamiento en el ámbito de trabajo y personal , por lo tanto medir la satisfacción laboral sería considera una herramienta útil para cualquier profesión ,lo cual ayudaría a determinar el bienestar de los trabajadores de un área de salud y así poder crear herramientas para su mejora. El estudio sobre la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, resulta determinante a la hora de mejorar la atención para con los pacientes ya que son estos los primeros con los que se entrevistan, por lo tanto es importante abordar esta temática, ya que es el fin de cualquier empresa de salud mejorar su sistema de atención a través de sus trabajadores, por lo tanto esto de mejorías en la productividad y desempeño que realiza cada enfermera en su área de trabajo, dado lo dicho en Perú podemos observar la baja importancia que le dan a este área enfermería siendo una de las áreas más descuidadas en la actualidad por las mismos centros de salud, lo cual esto genera baja productividad y desempeño de parte de sus trabajadores.

Otras investigaciones realizadas en Cartagena Colombia sobre satisfacción laboral en Matronas se observaron resultados más significativos en las 29 matronas encuestadas representan el 91%de la plantilla. La media de satisfacción general ha sido de 71%. La sub escala, de factores intrínsecos ha obtenido una satisfacción media de 71% siendo así esta área de trabajo muy satisfactorio para las matronas. Gómez (2018). A lo largo de las décadas los factores psicosociales han sido amplia mente estudiados, demostrando así como aspectos organizativos y funcionales pueden ser generadores de satisfacción en

el trabajo ,la profesión de matronas como todas que son vinculadas a la salud , han ido evolucionando no solo en las practicas si no en sus conocimientos , es así con el pasar de los años va tomando el nombre de enfermera obstétrico- ginecológica adaptándose así a la época y la cultura, en Perú la demanda de pacientes en el servicio de hospitalización de Gineco obstetricia, el constante maltrato del personal de salud por las consultas adicionales y la falta permanente de camas de hospitalización , equipos en mal estados y la falta de profesionales de la salud, haciendo que esto genere problemas de satisfacción laboral en sus colaboradores , como en pacientes.

Una pesquisa realizada en Trujillo Perú, sobre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos de covid -19 se pudo observar que existe relación significativa, donde el 80% de los trabajadores se encuentran insatisfechos con su área de trabajo y el 72 % ni satisfecho, el 66% esta percibida por mejorar y un 92%tiene una cultura organizacional saludable, así mismo pretenden analizar y comprender así la influencia que existe entre las variables de estudio , teniendo en cuenta que son los que se encuentran en la primera línea de lucha . Sánchez Cueva (2020).La satisfacción laboral y el clima organizacional son temas que intentamos analizar y comprender como ejerce en la satisfacción del personal de salud que labora en tiempo de pandemia nacional, siendo este un obstáculo en la eficiencia de su trabajo, la incertidumbre que genera en estos al laboral hasta altas horas en su puesto de trabajo y exponiéndose cada día más a este virus ha debilitado su área emocional y bajando consigo su satisfacción laboral ,lo cual genera baja productividad, no obstante cabe resalta que la falta de especialista de la salud o la falta de equipos en algunas regiones de nuestro Perú es un desmotivador para este área que es muy importante en el sistema de salud.

Otra investigación en el personal de salud en anchas –Perú indican una prevalencia alta de acuerdo a si ciertas variables como sexo, edad, estado civil, profesión, condición laboral, tiempo de experiencia laboral y

número de horas de contacto con los pacientes, así mismo el género femenino presenta alto grado de Burnout con un 31% que oscilan entre los 30 a 39 años un 41 %; con estado civil divorciado un 57 %; de profesión químico-farmacéutico y cirujano dentista con un 50%; en condición de nombrado un 35 %; con 20 a 29 años de experiencia un 38%; y los que trabajaban 8 horas diarias en contacto con pacientes un 55%. Así mismo Figueroa, poma (2019). En la última década se presentaron diversos estudios sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, siendo este tbm un problema de salud mental en la actualidad siendo incidente en los profesionales de salud afectando de algún modo la calidad de vida laboral y la calidad de atención en los usuarios, en Perú la prevalencia global de trabajadores de salud se pudo observar que oscilan en un alto porcentaje de Burnout siendo este igual de importante que la satisfacción laboral por consiguiente es muy importante enfatizar ciertas problemas en los centros de salud, como el Burnout y la satisfacción labora siendo estos importantes ejes en la realización de su trabajo, para así poder contribuir con el bienestar psicológico de los profesionales de la salud .

Otra investigación realizada en Lima Perú, sobre Gestión administrativa y satisfacción laboral, se encontró una correlación positiva y reformada en cuanto a la tarea administrativa y la satisfacción laboral , dando como resultados que el 57% de la gestión administrativa es menos eficaz , mientras que el 25% lo define como un nivel bajo y solo el 18% responde que es eficiente ,así mismo el 60% de los profesionales perciben que la satisfacción laboral es de nivel intermedio , mientras que el 33 % dicen sentirse satisfechos, y solo el 8% se encuentra insatisfecho laboral mente . Peceros silvera (2019),En las entidades castrenses la lucha diaria por crecer y desarrollarse en dichas condiciones cambiantes , el mundo actual se mantiene en cambios constantes lo cual con lleva a los colaboradores a educar sus habilidades ,conocimientos ,experiencias y adaptarse a dichos cambios la cual son determinantes para el éxito o fracaso en el área en el cual se desenvuelvan , en Perú existe investigaciones que ofrecen conceptos a partir de la relación entre

satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos, el grado de satisfacción que presenta un trabajador del área de salud o área administrativa es en función a la jerarquía y el tiempo de servicio que lleva dentro de la institución castrense.

Una investigación realizada en Ica Perú, sobre estrés laboral en enfermeros de la micro red de salud, como resultado en su, dimensión de personalización se encontró con un 100%de intensidad baja, en la dimensión realización personal donde se observa 17%es de baja intensidad y el 83%es de intensidad alta, con respecto al grado de estrés laboral se puso observar que el 40%es de intensidad media y el 60%es de intensidad alta. Aron Morales (2020) .en Perú se puede observar que estrés laboral es una problemática constante puesto que muchos trabajadores en la actualidad lo sufren y afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores que laboran en los centros de salud y esto con lleva a una baja satisfacción laboral lo cual afecta la producción en el área de trabajo.

Otro estudio realizado en Ica Perú, a los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización, sobre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en tiempo de Covid 19 ,el personal de enfermería que oscilan en una edad de 34 años que en su mayoría eran de género femenino la cual el 50% muestra un nivel medio en el síndrome de Burnout mientras que el desempeño de los colaboradores fue medido en los procesos independientes dando como resultado un 42% medio y un nivel alto con un 32%, así podemos afirmar que existe una relación indirecta significativa , de tal modo que si disminuye el síndrome de Burnout y mejora la satisfacción laboral, Vega Povich (2020). En el año 2020 la OMS ha reconocido de manera oficial el síndrome de Burnout o el síndrome del quemado como una enfermedad consecuente, de un estrés laboral crónico que puede llegar a presentar desestabilizándolos al nivel de salud física y emocional, afectando de tal forma el área de trabajo y así mismo la atención a los pacientes, conocer las falencias de una institución nos

ayudara a identificar la problemática del entorno labora por consecuente la baja satisfacción laboral que se hace presente en la actualidad en cualquier institución de salud que se labore siendo esta un área de prioridad y constante acceso .

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los trabajadores un centro de salud militar Tacna -2021?

### **Preguntas de investigación específicas**

#### **P.E.1**

Determinar el Nivel de percepción de la Satisfacción Laboral y productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

#### **P.E.2:**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en las remuneraciones justas, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021?

#### **P.E.3:**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en las condiciones de trabajo empleado, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021?

#### **P.E.4:**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la relación trabajo empleado, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?

#### **P.E.5:**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?

**P.E.6:**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación del equipo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?

**P.E.7**

¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de los procedimientos de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?

**2.3. Objetivo General**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los Trabajadores de Un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**2.4. Objetivos específicos**

**O.E.1:**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en el reto del trabajo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021

**O.E.2:**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en las remuneraciones justas, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021

**O.E.3:**

Determinar de qué manera la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de los procedimientos, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna – 2021.

**O.E.4:**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la relación trabajo empleado, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021

### **O.E.5:**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

### **O.E.6:**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación del equipo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

### **O.E.7**

Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de los procedimientos de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021

## **2.5. Justificación e Importancia**

### **2.5.1. Justificación**

De acuerdo con Vega, Balderas, Montiel, Córdova, Gonzales (2018). La satisfacción laboral y la productividad son componentes importantes en el desempeño, siendo este un sistema de recompensas e incentivos para así alentar a una mayor productividad de los colaboradores, siendo así este un potenciador para el colaborador con el objetivo de incrementar la producción. En algunos estudios realizados sobre satisfacción laboral y productividad, Canepa y Caicho (2019), el crecimiento de las empresas del ciclo XXI radican de manera importante en la satisfacción laboral de los colaboradores, esto debido que un colaborador satisfecho logra mejores resultados en su productividad. Así mismo en la actualidad los colaboradores son contratados por su capacidad con amplios conocimientos y la experiencia adecuada en los campos requeridos, siendo así, que esto se ha convertido en la fortaleza vital para las distintas empresas, La presente investigación se llevó a cabo para poder así obtener información precisa y clara sobre la Satisfacción laboral y el efecto en su productividad, siendo esta en la actualidad un problema

social en el ámbito laboral ; en estos momentos estamos travesando una crisis sanitaria que no solo es en Perú si no a nivel internacional siendo evidentes los problemas que se producen en los centros de salud ,afectando la salud física y psicológica de los trabajadores, siendo esto los factores que con llevan a una mala relación en el ambiente y por consecuente a una baja productividad .

Para Richard Branso, Los clientes no son los primero, lo primero son los empleados, si cuidas a tus empleados, ellos cuidan de tus clientes.

### **2.5.2. Importancia**

Dicha investigación en las áreas de salud castrense en la actualidad presentan muchos los problemas que se evidencian día a día , debido a la crisis sanitaria haciendo que las horas de labor se extiendan, ocasionando estresa laboral y una baja productividad en los colaboradores, es por ese modo que de acuerdo a los porcentajes que se obtendrán se realizaran las sugerencias y pautas correspondientes para con ello poder mejorar no solo el bienestar social si no también la salud física y psicológica del colaborador de salud.

## **2.6. Alcances y limitaciones**

### **2.6.1. Alcances**

La presente investigación está dirigida a determinar el efecto de satisfacción laboral en colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

Siendo está orientado en todo el personal que se encuentra laborando dentro del Centro de Salud Militar Tacna.

### **2.6.2. Limitaciones**

Debido a la emergencia sanitaria que pasamos se tardó un poco que nos proporcionaran los permisos para la aplicación de cuestionarios al personal de Salud Militar Tacna.

Solo se tomó en cuenta al personal que se encuentra laborando dentro del Centro de Salud Militar Tacna, mas no se tomó en cuenta al personal externo que laboran en distintos cuarteles.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Para poder comprender un poco más sobre satisfacción laboral y productividad pasamos a revisar distintas fuentes físicas y virtuales que guardan relación con nuestras dos variables en estudio, estando examinadas desde el campo internacional, Nacional, y local siendo estos valiosos aportes.

##### **Internacionales**

**Chachalo (2019-2020)** desarrolla una indagación sobre una prueba comparativa del nivel de la felicidad profesional de los componentes intrínsecos y extrínsecos en la práctica sindical del terapeuta en el Centro de Salud Publico Hospital General Docente de Calderón frente a Centros privados del Dm-Quito a través de la tabla de WCW en el periodo del año 2019-2020 siendo el objetivo de descifrar el cargo de felicidad profesional intrínseca y extrínseca de los terapeutas, siendo esto una experimentación de interpretaciones cuantitativa mente , observando y describiendo la felicidad profesional de los terapeutas. Dentro de los resultados obtenidos el placer de felicidad de los fisioterapeutas de la Institución Dm-Quito fue de 89,93% satisfecho, en el Centro de Salud Publico Hospital General Docente de Calderón final mente se concluyó que el cargo de felicidad profesional fue superior en los fisioterapeutas de los centros particulares Dm- Quito se observó todavía que el periodo sindical no tiene enlace estadístico significativo con la felicidad profesional.

**Campillo, Ospino, cuadrado, Madrid, acosta (2019)** la presente investigación fue la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud IPS, Para generar estrategias para mejor continuo, el estudio realizado fue de investigación correlacional , no experimental de tipo transversal con

una muestra de 351 empleados entre las dos Instituciones seleccionadas, dando una muestra de resultados descriptivos : las conclusiones arrojadas por los conceptos de 187 sujetos ,se tiene que el 68% son damas y el 32% son varones , con un periodo de edad de 31 años y una declinación cercana a 8 años . En referencia con los puestos se hallaron que el 63.6% son de nivel auxiliar, con un 25.2% entre ingenieros y especialistas. Estos ejercen en el espacio como facturación, enfermería, mercadeo, fichero, sistemas y recepciones, con un 67% y el excedente en trabajos más específicos como sostenimiento, medicina, auditoria entre otros. Cabe repetir que el examen se realiza de estilo integral con la conclusión de que los resultados puedan ser plasmados.

**Fierro-Arias L, Simón-Díaz P, Ponce-Olivera RM,(2018)** se ejecutó un examen sobre la satisfacción laboral y bienestar en galenos dermatólogos ,la preparación fue expresiva cuantitativa por medio de encuestas conducidas a dermatólogos especialistas, cogiendo como prueba a 219 colaboradores , siendo el 72,6% damas y el 27,4% varones con un término medio de edad de 45.6 años y un término medio de 16 años de ciclo profesional , en su mayoría eran 64.8% graduados de la capital de México y el 75.3%permanecian altamente dichosos con su entidad de enseñanzas .un 93% se manifestó bastante satisfecho con su especialidad y el 98.6%retornarian a escogerla , podemos afirmar que en el desenlace los dermatólogos en México sostienen elevados indicativos de satisfacción laboral y el regocijo de acuerdo a su actividad profesional , en el momento en las que se realizó el análisis existían 16 lugares hospitalarios dedicadas a desempeñar el adiestramiento de los galenos dermatólogos y la mayor cantidad de los colaboradores se hallaron felices con su universidad de gestión en pos grado.

**Pablos (2016)** realizo una tesis doctoral sobre un estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz Cáceres, siendo un estudio cuantitativo con diseño descriptivo ,utilizando dos instrumentos cuantitativos ,con el fin de medir, analizar y observar , y así recabar información y así poder analizar en el

estado que se encuentran las enfermeras ; el total de la muestra fue de 231 , correspondiendo así 200,86,58% al sexo femenino y un 31,13,42% al sexo masculino tomando en cuenta 5 partes entre ellas las edades de 46-55 años , y así el 49,12% del cuestionario resuelto , por condición laboral un 80,18% de los encuestados posee una condición laboral fija , y un 19,52% es eventual , el porcentaje mayor y menor de los hospitales es de la ciudad de Cáceres ,siendo así el hospital de san pedro con un 33,33% y el hospital Virgen de la montaña con un 6,93%, el mayor índice de respuesta con 38,10% son de las unidades médicas ,seguido de los asistentes quirúrgicos con 34,20%, también destacan los que llevan laborando 16 años con un 17,83% y por consiguiente el 8,70% pertenecen a los que laboran de 6 a 9 años por tiempo de trabajo en el puesto actual , la antigüedad en el puesto de trabajo refleja que el grupo de 1 a 5 años es del 41,74%, el de 6 a 9 años el 12,17% así se observó también los que labora 10 años tienen un 46,09% con dichos cuestionarios obtuvimos resultados relevantes sobre los 5 hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres ,se recogió la opinión de las enfermeras sobre la percepción que tiene de su ámbito de trabajo.

### **Nacionales**

**Vega lujan (2019)** realizó una pesquisa , que tuvo como fin establecer la correlación ,las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la dirección de salud del hospital militar Lima 2019,siendo una pesquisa correlacional ,transversal tomando como objeto de estudio 91 colaboradores de diversas áreas . Las estadísticas obtenidas mediante el coeficiente intelectual de Spearman arrojó que el 5% fueron sujetos licenciados en enfermería y un 56.6% fueron encontrados en una prueba como nivel de significación de 5% la mayoría de sujetos fueron licenciados en enfermería 51.6% se encontraban en una correlación recta simple positiva considerándolas entre las dimensiones de liderazgo, comunicación y satisfacción laboral .llegando así a la conclusión que un alto nivel de habilidades gerenciales es elevado , la satisfacción también se incrementaría .

**Espinoza- meza (2019)** ejecuto una investigación sobre la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de un área clínica de lima teniendo como propósito establecer la relación existente entre el desempeño y la satisfacción laboral, siendo esta no experimental transversal ,correlacional ,el grupo de prueba estuvo conformada por 23 trabajadores de sexo femenino y masculino quienes utilizaron dos cuestionarios de la escala de LIKER arrojando este un resultado con un 47.7% se encuentran muy de acuerdo con el desempeño y el 43.5% está de acuerdo con la satisfacción en su centro de labores .

**Vega escobar (2018)** ) desarrollo en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima 2018,una pesquisa sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores ,siendo esta un enfoque cuantitativo no experimental transversal de nivel correlacional ,tomando de ese modo una muestra de 120 participantes de dicho establecimiento que arrojo que el 43.3%percibian un clima organizacional favorable y un 41.7% se sentía satisfecho laboral mente ,esto nos da una correlación alta con un 09.908% en relación a las dos variables de estudio .

**Bravo, Chávez, Julca, Cieza, Ramírez, Pesante (2018)** Realizo una pesquisa con los participantes del área de emergencia de un Centro de Salud estatal, siendo el objeto de estudio el clima organizacional y satisfacción laboral, con un corte transversal, no experimental descriptivo correlacional, utilizando la herramienta estandarizado de PEARSON , calculando así a 60 colaboradores cuyo examen de fiabilidad y confiabilidad dio 0,969% , logrando así comprobar una relación relevante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral .

**Marín Samanez, placencia medina (2017)** realizo un artículo sobre motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de Salud del Sector Privado ,la motivación y la satisfacción laboral son pilares principales para la gestión de recursos humanos hacia un enfoque de calidad ,el objetivo del estudio establece la relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal de socios en la Salud Sucursal Perú

así mismo determinar el nivel de motivación laboral del personal ,el estudio es descriptivo observacional , transversal de tipo relacional , la muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada entre los meses de febrero y junio del 2016, en conclusión los resultados fueron , el nivel de motivación laboral fue , mediana mente motivado 49.3%. respecto a los factores higiénicos , los trabajadores resultaron mediana mente motivados 46.3% y los factores con mayores promedios globales fueron : la mayoría se encontraba mediana mente motivados y arrojaron un porcentaje de 57.4% y el 56.6% mediana mente satisfecho y los componente bajos fueron la presión en el trabajo y la tarea distencionada en el trabajo.

### **Locales o regionales**

**Félix porras (2020)** realizo un estudio sobre el ras de la relación que existe entre el estrés y su correlación con el grado de satisfacción en los colaboradores de enfermería del área de UCI del Hospital María Auxiliadora, siendo esta de método cuantitativo correlacional descriptivo no experimental, transaccional, se utilizó de muestra a 100 técnicos de enfermería que mediante un muestreo estadístico arrojó 47 colaboradores para un estudio que resalto como resultado que el 0.781% tiene una correlación alta con un efecto de 0 significancia en cambios.

**Saldaña delgado (2020) realiza** una pesquisa sobre la satisfacción laboral y el estrés ocupacional en participantes de área de enfermería de Hospital San Juan de Dios de Pisco 2018, con el fin de examinar las interacciones que existen entre ellos, siendo estas no experimental cuantitativa de corte trasversal , descriptivo correlacional para cual se utilizaron 74 profesionales, y estos arrojaron que el 43.2% tienen una alta satisfacción y un 1.4% se encontraban insatisfechos con su labor siendo esta un bajo porcentaje significativo en las enfermeras de dicha institución.

**Vélez cervantes (2018)** realizo un estudio de investigación sobre la gestión del conocimiento y productividad laboral con trabajadores de la

Dirección Regional de salud de Ica con la finalidad de encontrar la relación existente entre estas dos variables , tomando un diseño no experimental cuantitativo de corte transversal , el estudio se realizó en 210 sujetos dando de esa forma el resultado que el 20.6% en la gestión del conocimiento y en un nivel logrado con 9.6% , existe también un nivel moderado del 32% eficiente y un 37% indicaron un nivel deficiente ,llegando así a la conclusión que existe una relación entre las dos variables de estudio.

**Echevarría Román (2018)** en la investigación realizada sobre ,clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica 2018, tiene como propósito determinar la relación entre el ,clima organizacional y la satisfacción laboral la presente investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional contando con una población de 30 trabajadores (personal de enfermería, dando como resultado, que existe relación directa y significativa en el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica- 2018 , esta correlación se refleja en el coeficiente de 0,798% y alta mente significativo 0.000% .

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Definición de la variable satisfacción laboral**

**Stephan P .Robbins (1998)** define la satisfacción laboral como la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo, siendo la satisfacción laboral una actitud y no una conducta.

Así mismo de manera muy genérica ,podemos interpretarlo como la actitud positiva de la persona hacia su trabajo , los trabajos que las personas realizan o desempeñan son mucho más que actividades que realizan ,pues además se requiere la interacción no solo con los colegas de trabajo si no también, con todo el persona incluido el gerente de dicho establecimiento, la actitudes que el trabajador tome frente a su propio

trabajo ,esa actitud está basada en las creencias y valores del mismo entorno de trabajo.

### **Teorías de la satisfacción laboral**

**Oviedo, calderón, Mendoza (1994)** la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, y se reconoce una vinculación causa –efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables y desfavorables del trabajador.

**Stephen P. Robbins (2004)** Se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo, una persona con gran satisfacción en el trabajo tienen actitudes positivas, mientras que aquellas se sienten insatisfechas alberga actitudes negativas.

**Newstron (2003)** es el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre cómo la gente, individuos y grupos actúan en las organizaciones, se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficiencia el comportamiento organizacional es una disciplina científica, a cuya base de conocimiento se agrega todo el tiempo un gran número de estudio de investigación y avances conceptuales.

**Spector (1997)** Señala que la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo.

**Wright y Davis (2003)** Señala que la Satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y el medio ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y los empleados aprecian lo que reciben.

**Bracho (1989)** indica que la correlación entre las necesidades, valores, y expectativas es relacionada a la satisfacción laboral y estas son percibidas por el grupo de colaboradores o miembros de una organización.

**Para Lee y Chang (2008)** es la actitud que muestra un participante frente a su puesto de trabajo, como es tal será reflejado en su área de desempeño.

**Koontz y O'Donnell (1995)** refiere que todo el buen desempeño y bienestar que presente en un centro de trabajo será posteriormente reflejado en su área de desempeño la cual será más productiva.

**Andresen, Domsh y Cascorbi (20017)** refiere que las experiencias positivas emocionales y placenteras que serán experimentadas en su área de trabajo, serán positivamente desempeñadas.

**Chiavenato (1986)** señala que los aspectos culturales características con la cual se identifican en el centro de responsabilidad un colaborador, designara la actitud y desempeño que el sujeto tendrá en su desarrollo laboral.

**Igbaria y Guimares(1993)** define que las amistades afectuosas y el buen ambiente de un grupo de trabajo ,mejora las circunstancias y desenvolvimientos de trabajo.

**Morillo (2006)** indica que los incentivos en el trabajo, como las recompensas ayudan a los trabajadores a realizar y desempeñar su labor con mejor dedicación y mejores resultados.

**Mason y Griffin (2002)** indican que el nivel de satisfacción que emana un trabajador en su área de trabajo depende mucho de un entorno de trabajo y desenvolvimiento grupal.

### **3.2.2. Dimensiones de la variable satisfacción laboral**

#### **3.2.2.1 Reto del trabajo**

Robbins, S. (2005) nos indica que la cantidad de variedades y destrezas que emplea en trabajadores para poder desarrollar distintas y variadas acciones. Mediante los presentes indicadores:

Identidad de la tarea:

Es el grado en el cual un trabajador se identifica en su totalidad en el área de trabajo que se desenvuelve.

Significación de la tarea:

Es el grado de importancia que le da el trabajador a las tareas que realiza el trabajador dentro de su centro de labores.

Autonomía:

Es referido al grado de libertad, independencia y discreción que tiene el empleado para desenvolverse con facilidad, teniendo en cuenta todas las herramientas necesarias en su área de trabajo.

Retroalimentación del puesto mismo:

Es el grado en él que se orienta y retroalimenta al trabajador sobre las actividades y la forma de trabajo dentro de la institución para con eso su desenvolvimiento sea claro y productivo en la dicha área.

### **3.2.2.2. Remuneraciones justas**

Robbins,S.(2005) plantea que los incentivos, más resaltantes como retribución , o asensos que dichas organizaciones brindan a los colaboradores ,por el buen trabajo realizado en cada acción laboral , para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo:

Satisfacción con los sueldos y salarios:

Son compensaciones y remuneraciones que los empleados reciben por dicha labor realizada en su centro de trabajo, el área de administración del personal a través de dicha actividad de incentivo garantiza la satisfacción de dichos trabajadores lo que al mismo tiempo esta produce un mejor rendimiento y productividad.

### **3.2.2.3. Condiciones de trabajo**

Robbins S. (2005) nos indica que las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues estos buscan realizar dichas actividades en un lugar con bastantes oportunidades que les permitan expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos.

Oportunidad y desarrollo de la organización:

Va referido al desarrollo, funcionamiento y efectividad en cuanto a las relaciones humanas de una organización con un fin en común.

Características del trabajo:

Esta significativamente ligada a los objetivos, metas que tengan en dichas instituciones donde se laboran.

Supervisión:

Conjunto de actividades que son realizadas por los trabajadores, que cuentan con una supervisión minuciosa por un encargado y así lograr una máxima eficacia y satisfacción mutua.

### **3.2.2.4. Relación trabajo - empleado**

(robbins, S.2005)La relación entre la organización y los trabajadores es un lazo que debe de mantenerse, pues esta es necesario para que exista un buen funcionamiento laboral, que gracias a ello se cumplirán metas, objetivos de manera conjunta y con un mismo fin y siempre buscando el éxito de la organización.

Compatibilidad entre el puesto y la personalidad y el puesto:

Comprende las capacidades y habilidades que tiene el trabajador con el puesto de trabajo la cual da como resultado un trabajador más satisfecho.

## **3.2.2 Variable productividad**

### **3.2.2.1. Definición de productividad**

Cuando nos referimos a productividad, hacemos un inca pie al aspecto tanto numérico, pues se mide la cantidad de trabajo realizado en el tiempo establecido y que está sujeta a cambios es por ello que es considerada como una medida de eficiencia ,se utilizan y combinan los factores productivos y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios ,Instituto Nacional de Estadística y Geografía,2015,p.9 , por ende ,producir más implica incrementar también los recursos que se emplean para ello.

### **3.2.2.2. Dimensiones de la productividad**

La variable productividad de los trabajadores del Centro de Salud Militar –Tacna se realizara mediante un cuestionario para poder identificar oportunidades de mejoramiento de los métodos empleados por los colaboradores, así mismo poder reforzar dichos métodos para una mejor resultado en la productividad.

### **3.2.2.3. Verificación de la disposición**

Bain, D. (2000) analiza la disposición que ofrecen los trabajadores para realizar ciertas actividades, y esto nos demuestra que poseer el tiempo necesario para realizar cada actividad de los procesos por lo tanto podemos identificar los siguientes:

Acceso a las herramientas:

Para que el trabajador pueda cumplir con metas propuestas, el trabajador debe de tener a su alcance toda las herramientas que necesite y así poder cumplir con toda sus funciones efectiva mente.

Seguimiento del proceso:

Para poder verificar la producción de nuestros trabajadores es integro el seguimiento de paso a paso para así poder constatar el cumplimiento todas las metas propuestas.

Aprovechamiento de materiales:

Se observa consta mente que los materiales ofrecidos a los trabajadores sean utilizados correctamente para así mostrar una buena producción y cumplimiento de las metas propuestas.

Predisposición:

Va referido a la voluntad que tiene el colaborador para realizar un trabajo ofreciendo un buen resultado a las empresas generando así eficiencia y productividad en todas las actividades realizadas.

#### **3.2.2.4. Verificación del equipo:**

Bain,D. (2000) observa la idoneidad y calidad del manejo y uso de los equipos asignados a cada trabajador para así poder desarrollar con éxito sus actividades, y así contribuyendo así el mejor manejo de los procesos y la productividad de los colaboradores ante ello se debe de verificar los siguientes puntos:

Uso y manejo de equipo:

Referido a todo el material de última tecnología que aporta para producir más y satisfacer a los clientes, además evalúa el justo y la forma de manejo adecuado de todos estos materiales.

Planificación de actividades:

Consta en la planificación de actividades, pre desarrollo para así poder plantear metas que van de acuerdo a la organización, tal así que encajen todos los recursos que se ofrecen.

Cuidado de herramientas y equipos:

El cuidado y la verificación de las herramientas es un eje importante por lo cual siempre se está atento al mantenimiento y la duración de los mismos, que así mismo estos ayudaran a la eficacia dentro de los colaboradores.

#### **3.2.2.5. Verificación de los procedimientos:**

Bain,D (2000) observar que el personal muestre interés en ser productivo y desarrollar sus actividades de buena manera , mejorando procesos ,tomar medidas adecuadas frente a cualquier situación ante ello se verifica lo siguiente :

Mejoramiento de procesos:

Va referido a todos los resultados deseados, resultados que sean productivos para la empresa sin dejar de lado la calidad de atención que se pueda brindar.

Simplificar elementos de trabajo:

Son los elementos que obstaculizan la productividad del personal que labora, los centros de labores tienen el compromiso de velar por la tranquilidad de los mismos, y adecuar a cada uno de ellos observando los conocimientos sobre aquellos puestos.

Autonomía:

Es la capacidad de generar ingresos y recursos propios a partir del acceso del trabajo, siempre con el propósito de brindar una buena calidad de servicio.

Valoración del trabajo:

Hace referencia al valor que se le da a cada tarea dentro de una empresa, lo que determina ciertos aspectos variados como en los cargos que se ocupan.

### **3.3. Marco conceptual**

- a) **Satisfacción laboral**, es la relación positiva entre el ambiente de trabajo y el empleado y la satisfacción que siente cuando realiza una labor.
- b) **Productividad**, es el valor de bienes y servicios producidos por un periodo de tiempo de parte del trabajador para con su empresa.
- c) **Clima organizacional**, son las características positivas que presenta un ambiente se basa en las emociones de los miembros de un grupo, el cual está relacionada con la motivación de los empleados.
- d) **Salud pública**, es la especialidad no clínica que aborda, la promoción prevención e intervención desde una perspectiva multidisciplinaria, ya sea a nivel comunitario o nacional o internacional.
- e) **Salud mental**, es el bienestar psicológico, emocional y social de una persona.
- f) **Castrense**, va relacionado al ejército a alguien relacionado con la profesión militar o policial.
- g) **Psicosocial**, hace referencia a un abordaje interdisciplinario del conocimiento de lo humano que mezcla la psicología que tradicional mente se enfoca en el sujeto.
- h) **Burnout**, es el síndrome desgaste profesional, agotamiento mental emocional y físico que presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o satisfacción laboral.
- i) **Salud ambiental**, es la disciplina que comprende los aspectos de la salud humana, incluida la calidad de vida y el bienestar social.
- j) **Estrés**, es el conjunto de alteraciones que produce el organismo provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal.

- k) Salud física,** Es el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de un individuo.
- l) Matronas,** es el profesional que brinda a las mujeres el soporte, cuidado y asesoramiento durante el embarazo.
- m) Agotamiento emocional,** es un estado al que se llega por sobre carga de esfuerzo mental.
- n) Falencias,** es el error, equivocación o inexactitud.
- o) Estrés laboral crónico,** es la duración del estrés por un periodo prolongado de tiempo que puede llegar a dañar la salud mental.
- p) Calidad de servicio,** es la calidad de atención que recibe un paciente desde el ambiente hasta la atención ofrecida.

## **IV. METODOLOGÍA**

La investigación explicativa identifica estos estudios como aquellos cuyo propósito es encontrar relaciones entre variables, Carlos Sabino (1995).

Hernández (2014) menciona que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

### **4.1. Tipo y nivel de la investigación.**

La investigación desarrollada es cuantitativa, de modelo explicativa aplicada, según: (Hernández, Fernández y Baptista) 2014

### **4.2. Diseño de Investigación**

El trabajo investigativo es de diseño, no experimental puesto de corte transversal, con la intención de determinar el efecto entre las dos variables de estudio, se desarrollara, sin llegar a manipular las variables estudiadas, ya que solo se observa en el lugar donde se encuentran para examinarlos en un solo momento (Hernández, et al., 2014).

### 4.3. Operacionalización de variables

#### Satisfacción Laboral y su efecto en los Colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna -2021

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION LABORAL	Grado de actitud positiva que demuestra satisfacción con el puesto de trabajo y el entorno que lo rodea. Robbins,S. (2005)	Se aplicara un cuestionario dirigida a los trabajadores evaluando el nivel de satisfacción.	RETO DEL TRABAJO	Identidad de la tarea	Ordinal
				Significación de la tarea	
				Autonomía	
				Retro alimentación del puesto mismo	
			REMUNERACIONES JUSTAS	Satisfacción con los sueldos y salarios.	
			CONDICIONES DE TRABAJO	Oportunidad y desarrollo de la organización	
				Características del trabajo	
Supervisión					

PRODUCTIVIDAD	Son los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema por lo que incrementa la productividad es lograr mejores resultados Bain,D. (2000)	Se aplicara un cuestionario de observación dirigida al jefe evaluando el nivel de productividad de los trabajadores	VERIFICACION DE LA DISPOSICION	Acceso a las herramientas y materiales.	Ordinal
				Seguimiento del proceso.	
				Aprovechamiento del material.	
				Predisposición	
			VERIFICACION DEL EQUIPO	Uso y manejo de equipos.	
				Planificación de actividades.	
				Cuidados de herramientas y equipos.	
			VERIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS	Mejoramiento de procesos.	
				Simplificar elementos de trabajo.	
				Autonomía.	
				Valoración del trabajo.	

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **4.4.1. Hipótesis general**

La satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.

##### **4.4.2. Hipótesis Específicas**

###### **H.E.1:**

La satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

###### **H.E.2:**

La satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación del equipo, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

###### **H.E.3:**

La satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación de los procedimientos, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

###### **H.E.4:**

La productividad tiene efecto, en el reto del trabajo de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

###### **H.E.5:**

La productividad tiene efecto, en las remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

#### **H.E.6:**

La productividad tiene efecto, en las condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021

#### **H.E.7:**

La productividad tiene efecto en la relación trabajo empleado, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

### **4.5. Población – Muestra**

#### **4.5.1. Población.**

La población que será motivo de estudio está conformada por 104 colaboradores de Centro de salud Militar de la 3ra brigada de caballería Tacna.

#### **4.5.2. Muestra**

Tras la aplicación de la formula se obtuvo como muestra a 82 colaboradores del Centro de Salud Militar de la 3ra brigada de caballería Tacna, utilizando la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot n}{e^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 104}{(0.05)^2 \times (104 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 82$$

## **4.6. Técnica e instrumentos**

### **4.6.1. Técnica**

La encuesta es la técnica de investigación social de carácter fundamental, esto se debe a sus características de objetividad, utilidad y sencillez para la obtención de datos e información.

La recolección de técnicas, implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico Sampieri 6ta edición (2014).

### **4.6.2. Instrumento.**

El instrumento que se utilizara en el presente estudio es el cuestionario y guía de evaluación, puesto que se le elabora una serie de Ítems en relación a las variables.

**Ficha técnica del instrumento:**

**Nombre del instrumento:** cuestionario de satisfacción laboral

**Autor:** Roni Lomas Púa

**Finalidad:** La apreciación de 4 dimensiones y 9  
Indicadores sobre satisfacción  
Laboral.

**Procedencia:** Tarapoto- Perú

**Administración:** individual y colectiva

**Duración :** 15 minutos

**Dimensiones :** Reto de trabajo (8)  
Remuneraciones justas (2)  
Condición de trabajo (06)  
Relación trabajo empleado (2)

**Escala**

**Valorativa :** Nunca  
Casi nunca  
A veces  
Casi siempre  
Siempre

**Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la productividad

**Autor:** Roni Lomas Pua

**Finalidad:** La apreciación de 3 dimensiones y 11  
Indicadores sobre Productividad  
Laboral.

**Procedencia:** Tarapoto Perú

**Administración:** individual –colectiva

**Duración:** 15 minutos

**Dimensiones:** verificación de la disposición (4)  
Verificación del equipo (3)  
Verificación de los procedimientos  
(4)

**Escala**

**Valorativa:** Nunca  
Casi nunca  
A veces  
Casi siempre  
Siempre

## **Valides y confiabilidad del instrumento**

**Valides:** Para poder determinar la validación de los instrumentos que se elaboró para la investigación de cada variable se utilizaron las dimensiones y los indicadores, siendo esta revisado por distintos profesionales que contaban con experiencia en dicho tema, se tomó la estructura de la universidad para que esta pueda realizar observaciones del caso y por ultimo dar la verificación para la aplicación de los cuestionarios.

**Confiabilidad:** Para poder determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el programa SPSS Estadistic 21, utilizando así la técnica de fiabilidad Alfa de crombach logrando así en la variable satisfacción un Coeficiente de 0.842 y la variable productividad un coeficiente de 0.778) brindando así este método de seguridad para utilizar el instrumento, tomando en cuenta también que el programa elimino ciertas preguntas para así mejorar la confiabilidad de dichos instrumentos.

### **4.7. Técnica de análisis e interpretación de datos**

Para determinar la confiabilidad de las subes escalas, se recurrió al programa estadístico Alpha de crombach, después lograremos realizar el desarrollo de los resultados donde posterior mente utilizaremos el programa SPSS 22 utilizado para verificar el efecto que existe entre ambas variables también utilizaremos el Excel que nos ayudara a conocer de forma estadística las variables, lo cual serán presentadas en tablas con la finalidad de mejorar la comprensión.

## V. RESULTADOS

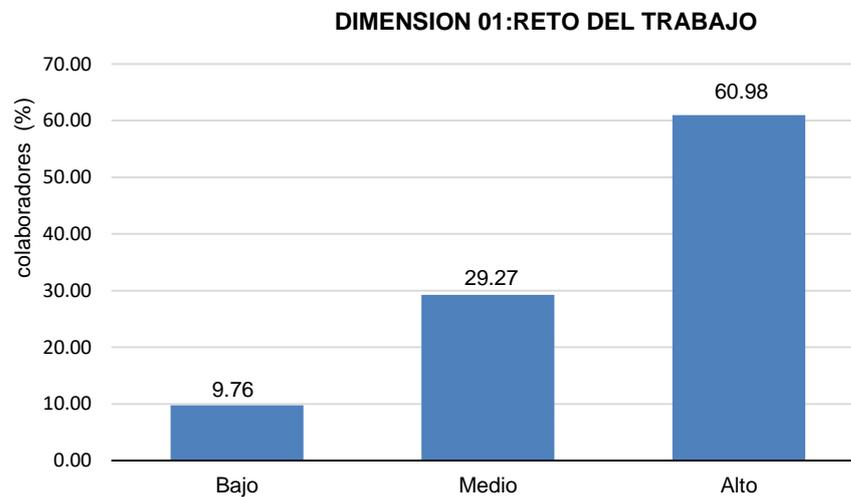
### 5.1. Presentación de los resultados

**Tabla N°01:** Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: reto del trabajo en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

Reto del trabajo	colaboradores	
	n	%
Bajo	8	9.76
Medio	24	29.27
Alto	50	60.98
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a trabajadores

**Grafico N°01:**



*Figura 2.* Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: reto del trabajo en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

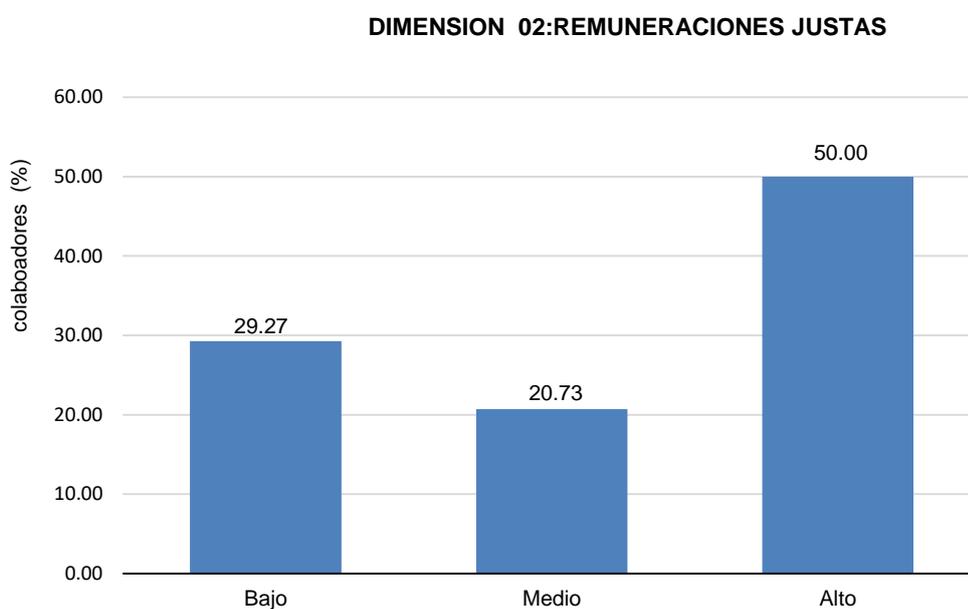
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores

**Tabla N°02:** Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: remuneraciones justas en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

Remuneraciones justas	colaboradores	
	n	%
Bajo	24	29.27
Medio	17	20.73
Alto	41	50.00
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Grafico N°02:**



*Figura 3.* Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: remuneraciones justas en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

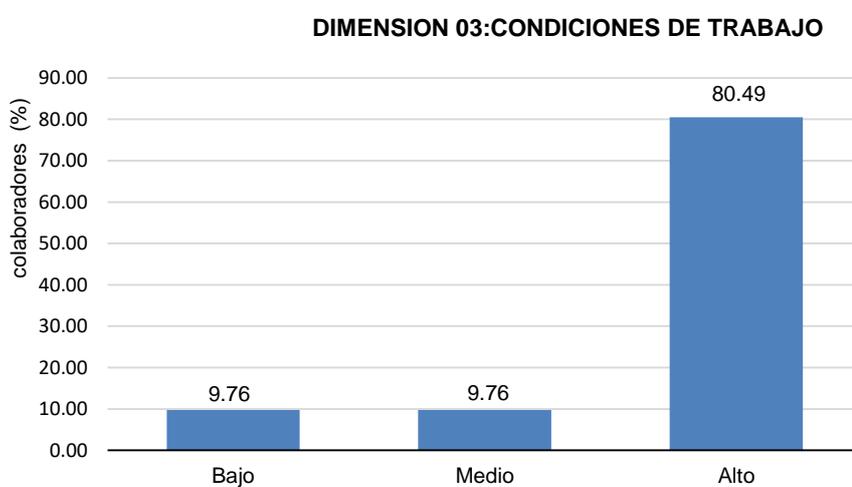
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N°03:** Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: condiciones de trabajo en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Condiciones de trabajo	colaboradores	
	n	%
Bajo	8	9.76
Medio	8	9.76
Alto	66	80.49
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Grafico N°03:**



*Figura 4.* Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: condiciones de trabajo en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

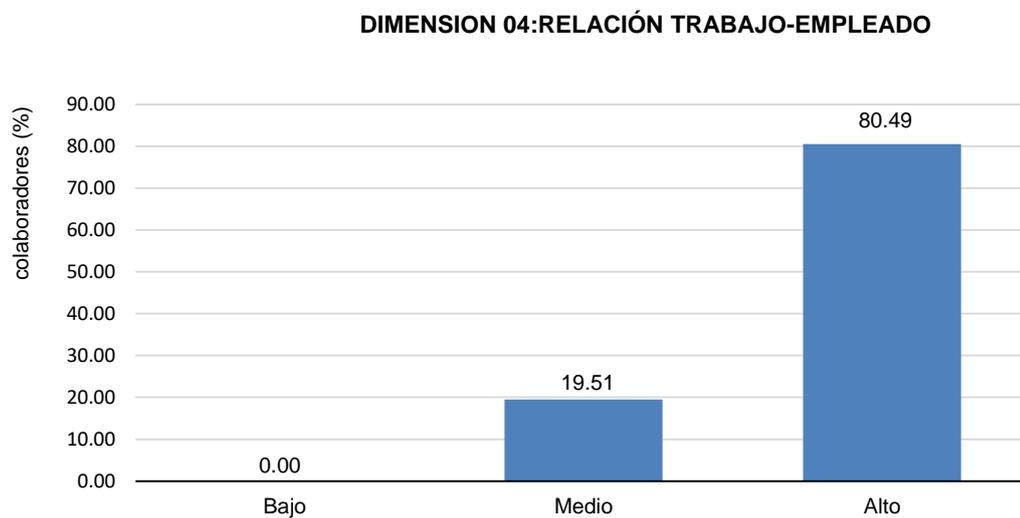
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N°04:** Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: relación trabajo-empleado en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021.

Relación trabajo-Empleado	colaboradores	
	n	%
Bajo	0	0.00
Medio	16	19.51
Alto	66	80.49
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Grafico N°04:**



*Figura 5.* Nivel de percepción de la satisfacción laboral según: relación trabajo-empleado en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

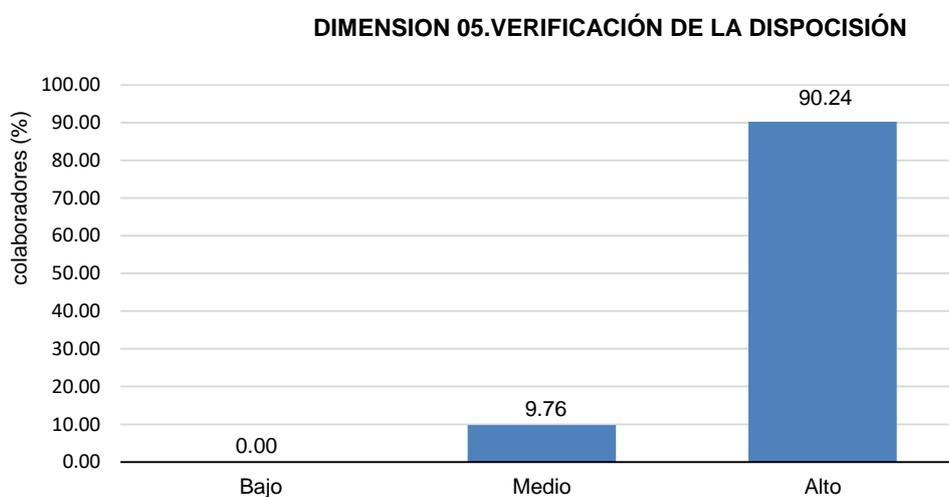
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N°05:** Nivel de percepción de la productividad según: verificación de la disposición en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Verificación de la disposición	colaboradores	
	n	%
Bajo	0	0.00
Medio	8	9.76
Alto	74	90.24
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Grafico N°05:**



*Figura 7.* Nivel de percepción de la productividad según: verificación de la disposición en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021

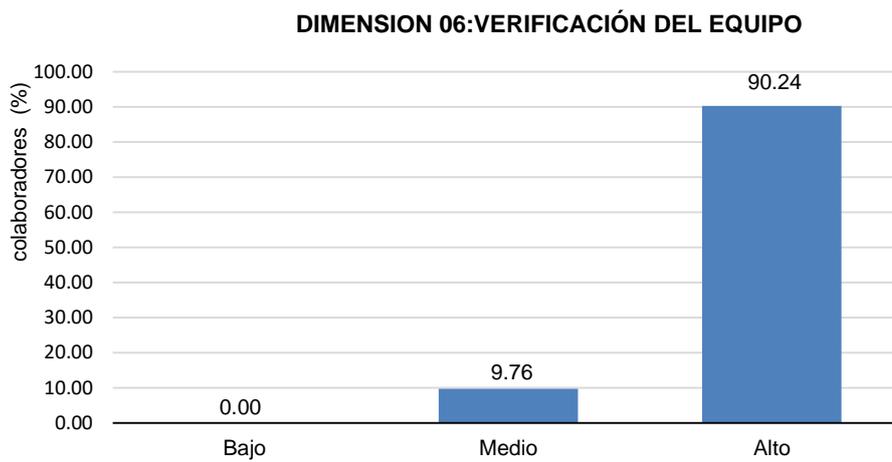
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N°06:** Nivel de percepción de la productividad según: verificación del equipo en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Verificación del equipo	colaboradores	
	n	%
Bajo	0	0.00
Medio	8	9.76
Alto	74	90.24
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Grafico N°06:**



*Figura 8.* Nivel de percepción de la productividad según: verificación de la disposición en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

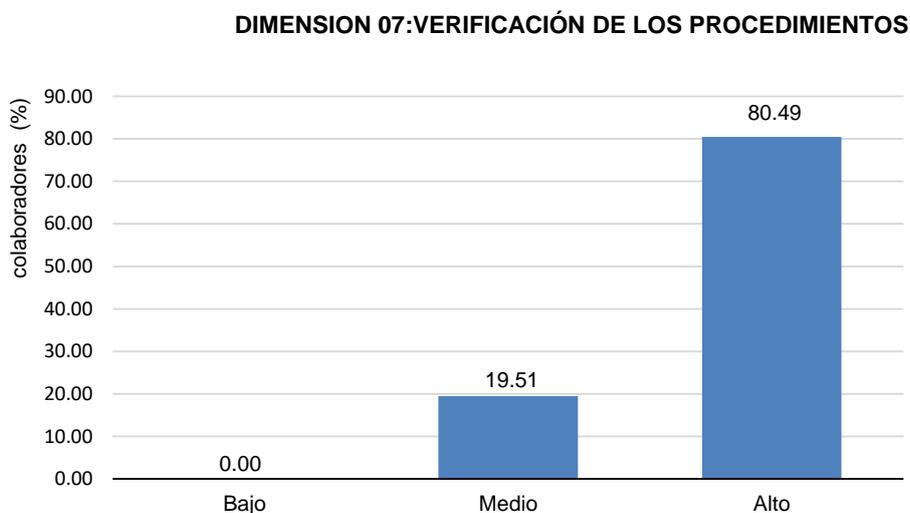
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N° 07:** Nivel de percepción de la productividad según: verificación de los procedimientos en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Verificación de los procedimientos	colaboradores	
	n	%
Bajo	0	0.00
Medio	16	19.51
Alto	66	80.49
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Grafico N°07:**



*Figura 9.* Nivel de percepción de la productividad según: verificación de los procedimientos en los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

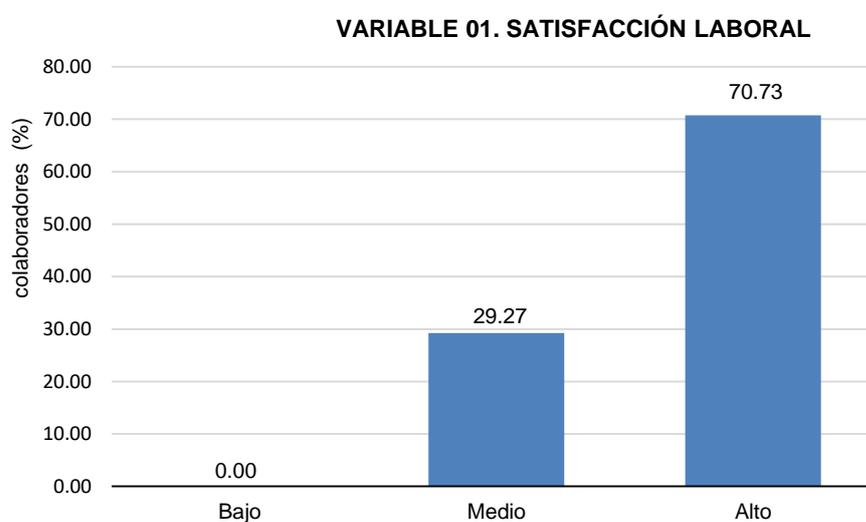
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N°08:** Nivel de percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Satisfacción laboral	colaboradores	
	n	%
Bajo	0	0.00
Medio	24	29.27
Alto	58	70.73
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Gráfico N°08:**



*Figura 1.* Nivel de percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

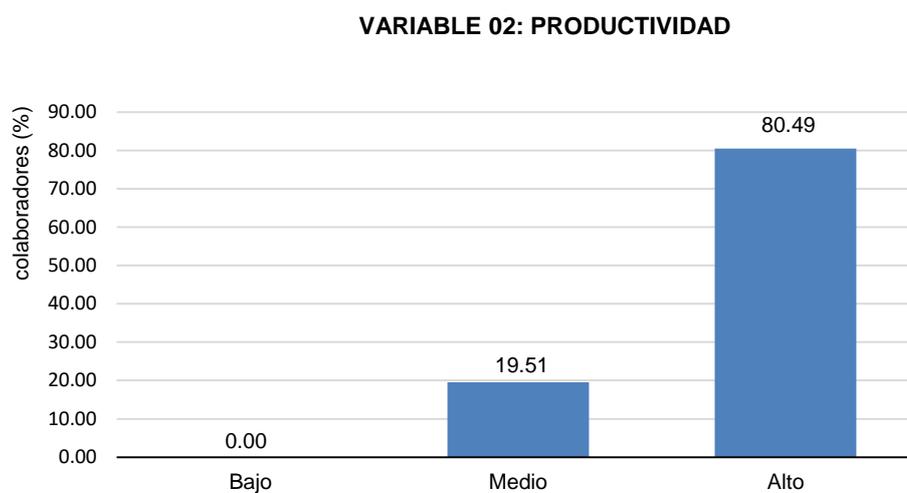
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N°09:** Nivel de percepción de la productividad de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Productividad	colaboradores	
	n	%
Bajo	0	0.00
Medio	16	19.51
Alto	66	80.49
Total	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a trabajadores

**Gráfico N°09:**



*Figura 6.* Nivel de percepción de la productividad de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

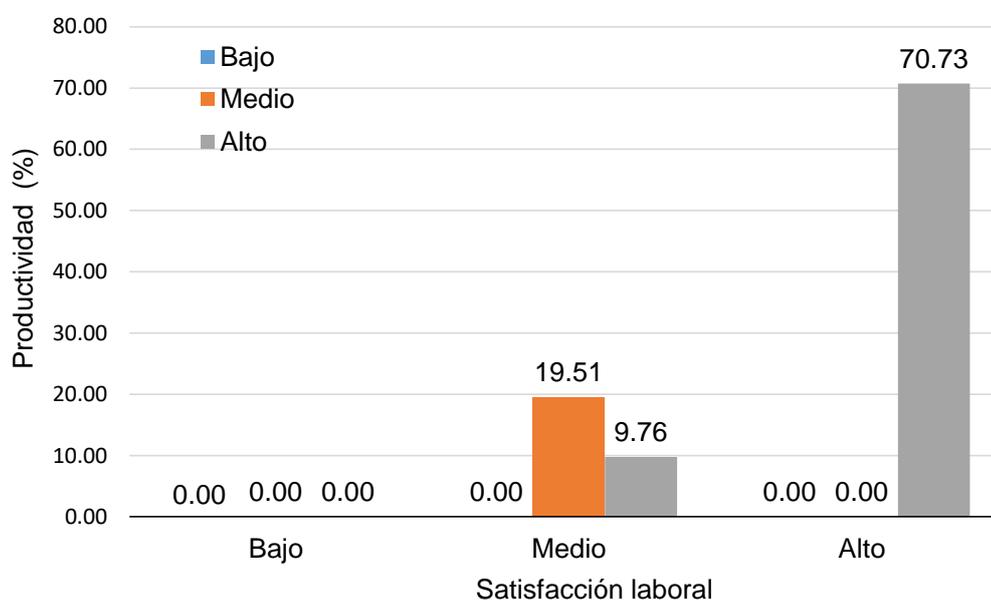
Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a colaboradores.

**Tabla N° 10:** Nivel de percepción de la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna -2021.

Satisfacción laboral	Productividad						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Medio	0	0.00	16	19.51	8	9.76	24	29.27
Alto	0	0.00	0	0.00	58	70.73	58	70.73
Total	0	0.00	16	19.51	66	80.49	82	100.00

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a trabajadores

**Tabla N°10:**



*Figura 10.* Nivel de percepción de la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de un centro de salud militar Tacna -2021

Fuente: Elaboración por autor, basado en cuestionario dirigido a trabajadores

**Tabla N°11** Estadísticas de la confiabilidad alfa de cronbach respecto a la variable satisfacción laboral.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	18

*Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS*

**Tabla N° 12:** Estadísticas de la confiabilidad alfa de cronbach respecto a la variable productividad.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	22

**Prueba de hipótesis general:**

Para la contratación de la hipótesis general se utilizara una prueba estadística no paramétrica chi cuadrada, la cual su función es buscar la asociación o relación entre dos variables categóricas de tipo ordinal que de preferencia no cumplan con supuestos de normalidad y a partir de esta prueba estadística decidir si existen relación significativa a un 95% de confianza.

a) Formulación de Hipótesis:

Ho: La satisfacción laboral no tiene efecto en la productividad de los colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.

Hi: La satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba: Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Chi cuadrada”.

**Tabla N°13:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,040 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	43,889	1	,000
Razón de verosimilitud	50,392	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	47,455	1	,000
N de casos válidos	82		

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS

d) . Lectura del P valor:

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza la Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → Rechazo la Ho

$P = 4,1753E-12$ ;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza la Ho

### Formulación de hipótesis específicas

Al ser esta investigación de nivel explicativa, se utilizó la prueba del Chi-cuadrado de Pearson, para demostrar la hipótesis planteada. Si “P” (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , entonces se

acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), pero si "P" fuese mayor que el nivel de significancia <0.05>, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

### Prueba de hipótesis específica N° 1

#### a) Formulación de hipótesis:

**Ho:** La satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Ha:** La satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Tabla N°14:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable satisfacción laboral y dimensión verificación de la disposición de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,423 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	17,805	1	,000
Razón de verosimilitud	21,877	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	21,162	1	,000
N de casos válidos	82		

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS.

## Prueba de hipótesis específica N° 2

### b) Formulación de hipótesis:

Ho: La satisfacción laboral no tiene efecto, en la verificación del equipo, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

Ha: La satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación del equipo, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Tabla N°15:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable satisfacción laboral y dimensión verificación del equipo

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,423 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	17,805	1	,000
Razón de verosimilitud	21,877	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	21,162	1	,000
N de casos válidos	82		

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS

### Prueba de hipótesis específica N° 3

#### c) Formulación de hipótesis:

Ho: La satisfacción laboral no tiene efecto, en la verificación de los procedimientos, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

Ha: La satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación de los procedimientos, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Tabla N° 16:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable satisfacción laboral y dimensión verificación de los procedimientos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,040 <sup>a</sup>	1	,000
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	43,889	1	,000
Razón de verosimilitud	50,392	1	,000
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	47,455	1	,000
N de casos válidos	82		

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS

### Prueba de hipótesis específica N° 4

#### d) Formulación de hipótesis:

**Ho:** La productividad no tiene efecto, en el reto del trabajo de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Ha:** La productividad tiene efecto, en el reto del trabajo de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Tabla N°17:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable productividad y dimensión reto del trabajo

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,040 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	50,392	2	,000
Asociación lineal por lineal	11,577	1	,001
N de casos válidos	82		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,56.

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS Ver. 25

### Prueba de hipótesis específica N° 5

#### e) Formulación de hipótesis:

**Ho:** La productividad no tiene efecto, en las remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Ha:** La productividad tiene efecto, en las remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Tabla N°18:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable productividad y dimensión remuneraciones justas

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,040 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	50,392	2	,000
Asociación lineal por lineal	38,178	1	,000
N de casos válidos	82		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,32.

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS

**Prueba de hipótesis específica N° 6**

**f) Formulación de hipótesis:**

**Ho:** La productividad no tiene efecto, en las condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Ha:** La productividad tiene efecto, en las condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Tabla N°19:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable productividad y dimensión condiciones de trabajo

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,235 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	32,193	2	,000
Asociación lineal por lineal	24,429	1	,000
N de casos válidos	82		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,56.

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS

**Prueba de hipótesis específica N° 7**

**g) Formulación de hipótesis:**

Ho: La productividad no tiene efecto en la relación trabajo empleado, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

Ha: La productividad tiene efecto en la relación trabajo empleado, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Tabla N° 20:** Presentación de la prueba Chi cuadrada de la variable productividad y dimensión relación trabajo-empleado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,819 <sup>a</sup>	1	,028
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,399	1	,065
Razón de verosimilitud	7,835	1	,005
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	4,760	1	,029
N de casos válidos	82		

Fuente: Cuestionario por medio del programa SPSS

## 5.2. Interpretación de los resultados

**Tabla y grafico N°01:** En la dimensión 01 reto del trabajo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, el 60.98%(50) presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 29.27%(24) presentaron un nivel medio y un 9.27%(8) presentaron un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°02:** En la dimensión 02 remuneraciones justas de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, el 50.00%(41) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 20.73 (17) colaboradores presentaron un nivel medio y un 29.27%(24) colaboradores presentaron un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°03:** En la dimensión 03 condición de trabajo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 9.76 (8)

colaboradores presentaron un nivel medio y un 9.76%(8) colaboradores presentaron un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°04:** En la dimensión 04, relación trabajo empleado de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 19.51%(16) colaboradores presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°05:** En la dimensión 05, verificación de la disposición de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, el 90.24 (74) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 9.76%(8) colaboradores presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°06:** En la dimensión 06, verificación del equipo de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021,el 90.24%(74) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 9.76%(8) colaboradores presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°07:** En la dimensión 07, verificación de los procedimientos de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, el 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 19.51%(16) colaboradores presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo .

**Tabla y grafico N°08:** En la variable 01, Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021 ,70.73%(58) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente el 29.27%(24) presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún trabajador con un nivel bajo.

**Tabla grafico N°09:** En la variable 02, Productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, el 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguiente mente 19.51%(16) presentaron un

nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**Tabla y grafico N°10:** podemos apreciar que existe un grupo representativo del 70.73 de colaboradores que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y a la vez un nivel alto de en la productividad, así mismo 19.15% alcanzo un nivel medio de satisfacción como un nivel medio de productividad

**Tabla y grafico N°11 y 12:** El método Alpha de Cronbach, muestra la confiabilidad de la primera variable Satisfacción laboral teniendo un valor de 91.80%y con un 84.70% de confiabilidad en la segunda variable Productividad.

**Tabla N°13: Hipótesis general 01:**

Los resultados de la tabla anterior muestran un valor  $p$  - valor (0,000) que es menor que el nivel de significancia (0.05). Por lo cual se rechaza  $H_0$ . Y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Tabla N° 14: hipótesis especifica 01:**

se observa que existe asociación entre la variable satisfacción laboral y verificación de la disposición, porque el chi cuadrado calculado (21,423) es mayor que la chi table (3,8415).Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) : Donde se concluye que la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición de la variable productividad.

**Tabla N°15: hipótesis especifica 02:**

con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable satisfacción laboral y verificación del equipo, porque el chi cuadrado calculado (21,423) es mayor que la chi table

(3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación del equipo, de la variable productividad.

**Tabla N°16: hipótesis específica 03:**

con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable satisfacción laboral y verificación de los procedimientos, porque el chi cuadrado calculado (48,040) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación de los procedimientos, de la variable productividad

**Tabla N°17: hipótesis específica 04:**

con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y reto del trabajo, porque el chi cuadrado calculado (48,040) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la productividad tiene efecto, en el reto del trabajo de la variable satisfacción laboral.

**Tabla N°18 hipótesis específica 05:**

con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y remuneraciones justas, porque el chi cuadrado calculado (48,040) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que

la productividad tiene efecto, en las remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral.

**Tabla N°19 hipótesis específica 06:**

Con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y condiciones de trabajo, porque el chi cuadrado calculado (37,235) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) : Donde se concluye que la productividad tiene efecto, en las condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral

**Tabla N°29 hipótesis específica 07:**

Con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y relación trabajo empleado, porque el chi cuadrado calculado (4,819) no es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.028 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) : Donde se concluye que la productividad tiene efecto en la relación trabajo empleado, de la variable satisfacción laboral.

## VI. Análisis de resultado

### 6.1. Análisis de los resultados :

**En la tabla N°1 grafico N° 1:** Se aprecia que la satisfacción laboral, según la dimensión reto del trabajo en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 60.98%(50) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir poseen una buena actitud positiva para presentar gran cantidad de variedades y destrezas que emplea el trabajador para poder desarrollar distintas y variadas acciones, seguidamente un 29.27%(24) y finalmente solo un 9.76%(8) presentaron un nivel bajo.

**En la tabla N°2 grafico N°2:** Se aprecia que la satisfacción laboral, según la dimensión remuneraciones justas en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 50.00%(41) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir perciben una buena actitud positiva sobre los incentivos, más resaltantes como retribución , o asensos que dichas organizaciones brindan a los colaboradores ,por el buen trabajo realizado en cada acción laboral, seguidamente un 29.27%(24) presentaron un nivel bajo y finalmente un 20.73%(17) presentaron un nivel bajo.

**En la tabla N°3 grafico N°3:** Se aprecia que la satisfacción laboral, según la dimensión condiciones de trabajo en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 80.49%(66) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir consideran importante las condiciones laborales ya que influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues estos buscan realizar dichas actividades en un lugar con bastantes oportunidades que les permitan expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos, seguidamente un 9.76%(8) presentaron un nivel bajo y finalmente un 9.76%(8) presentaron un nivel bajo.

**En la tabla N°4 grafico N°4:** Se aprecia que la satisfacción laboral, según la dimensión relación trabajo-empleado en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 80.49%(66) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir consideran importante que el trabajador es un lazo que debe de mantenerse, pues esta es necesario para que exista un buen funcionamiento laboral, que gracias a ello se cumplirán metas, objetivos de manera conjunta y con un mismo fin y siempre buscando el éxito de la organización, seguidamente un 19.51%(16) presentaron un nivel medio y finalmente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**En la tabla N° 5 grafico N°5:** Se aprecia que la productividad, según la dimensión verificación de la disposición en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 90.24%(74) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir consideran importante que el trabajador demuestra que poseer el tiempo necesario para realizar cada actividad de los procesos, seguidamente un 9.76%(8) presentaron un nivel medio y finalmente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**En la tabla N°6 grafico N°6 :** Se aprecia que la productividad, según la dimensión verificación del equipo en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 90.24%(74) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir consideran muy aceptable la calidad del manejo y uso de los equipos asignados a cada trabajador para así poder desarrollar con éxito sus actividades, y así contribuyendo así el mejor manejo de los procesos y la productividad de los colaboradores, seguidamente un 9.76%(8) presentaron un nivel medio y finalmente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**En la tabla N°7 grafico N°7:** Se aprecia que la productividad, según la dimensión verificación de los procedimientos en los colaboradores en un centro de salud militar de Tacna, el 80.49%(66) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir consideran muy aceptable en

ser productivos y desarrollar sus actividades de buena manera , mejorando procesos ,tomar medidas adecuadas frente a cualquier situación, seguidamente un 19.51%(16) presentaron un nivel medio y finalmente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo.

**En la tabla N°08 grafico N°08:** Se aprecia que la satisfacción laboral en los trabajadores en un centro de salud militar de Tacna, el 70.73%(58) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir poseen una buena actitud positiva de la persona hacia su trabajo, además sienten que los trabajos que las personas realizan o desempeñan son mucho más que actividades que realizan ,pues además se requiere la interacción no solo con los colegas de trabajo si no también, con todo el persona incluido el gerente de dicho establecimiento, seguidamente un 29.27%(24) presento un nivel medio y finalmente no se encontró ningún colaborador con un nivel de bajo.

**En la tabla 09y grafico N°09:** Se aprecia que la productividad en los trabajadores en un centro de salud militar de Tacna, el 80.49%(66) del total que conforman la muestra alcanzaron un nivel alto, es decir poseen una buena actitud positiva al aspecto tanto numérico de la productividad, pues se mide la cantidad de trabajo realizado en el tiempo establecido y que está sujeta a cambios es por ello que es de considerada como una medida de eficiencia ,se utilizan y combinan los factores productivos y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios, seguidamente un 19.51%(16) presento un nivel medio y finalmente no se encontró ningún colaborador con un nivel de bajo.

**En la tabla N°10:** Se aprecia que existe un grupo representativo del 70.73% de colaboradores que presentaron una satisfacción laboral y a la vez un efecto alto en la productividad, así mismo el 19.15% alcanzo un nivel medio de satisfacción laboral como un nivel medio de productividad. Demostrando que la percepción de la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de un centro de salud militar Tacna -2021, presentan una relación.

**Tabla N°11 y N°12:** El método de Alpha de Cronbach señala que el instrumento será confiable sí el coeficiente de confiabilidad es mayor a 0.8

hasta 1, se debe de acercarse más a 1 la confiabilidad será absoluta, pero si es menor a 0.8 la confiabilidad será nula. Como se observa en el resultado de la primera variable satisfacción laboral es confiable ya que tiene un valor de 91.80% y de la segunda variable productividad el resultado es confiable respectivamente ya que tiene un valor de 84.70%.

**Hipótesis general:** Los resultados de la tabla anterior muestran un valor  $p$ -valor (0,000) que es menor que el nivel de significancia (0.05). Por lo cual se rechaza  $H_0$ . Y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 01:** La hipótesis específica (a) con la prueba del chi cuadrado, se observa que existe asociación entre la variable satisfacción laboral y verificación de la disposición, porque el chi cuadrado calculado (21,423) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000, menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ): Donde se concluye que la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 02:** La hipótesis específica (b) con la prueba del chi cuadrado, se observa que existe asociación entre la variable satisfacción laboral y verificación del equipo, porque el chi cuadrado calculado (21,423) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000, menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ): Donde se concluye que la satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación del equipo, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 03:** La hipótesis específica (c) con la prueba del chi cuadrado, se observa que existe asociación entre la variable satisfacción laboral y verificación de los procedimientos, porque el chi cuadrado calculado (48,040) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de

hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación de los procedimientos, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 04:** La hipótesis específica (d) con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y reto del trabajo, porque el chi cuadrado calculado (48,040) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la productividad tiene efecto, en el reto del trabajo de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 05:** La hipótesis específica (e) con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y remuneraciones justas, porque el chi cuadrado calculado (48,040) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la productividad tiene efecto, en las remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 06:** La hipótesis específica (f) con la prueba del chi cuadrado , se observa que existe asociación entre la variable productividad y la condición de trabajo, porque el chi cuadrado calculado (37,235) es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.000 , menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ho) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) : Donde se concluye que la productividad tiene efecto, en las condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

**Hipótesis específica 07:** La hipótesis específica (g) con la prueba del chi cuadrado, se observa que existe asociación entre la variable productividad y relación trabajo empleado, porque el chi cuadrado calculado (4,819) no es mayor que la chi table (3,8415). Asimismo para la prueba de hipótesis que se afirma por el valor del sig es 0.028, menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ): Donde se concluye que la productividad tiene efecto en la relación trabajo empleado, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.

## **6.2. Comparación resultados con antecedentes**

Respecto a la variable Satisfacción laboral el, 70.73%(58) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguientemente el 29.27%(24) presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún trabajador con un nivel bajo, estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por, Fierro-Arias L, Simón-Díaz P, Ponce-Olivera RM, (2018) quien realizó un estudio sobre la satisfacción laboral y felicidad en médicos dermatólogos, obteniendo como resultado de una muestra de 219, el 72.6% eran mujeres y el 27.4% eran hombres que oscilaban entre una media de edad de 45.6%, un 93% manifestó sentirse satisfecho con su especialidad y el 98.6% volverían a escogerla, en conclusión resultó que los dermatólogos tienen un alto índice de satisfacción laboral. A si mismo para Oviedo, Calderón, Mendosa (1994) señala que la satisfacción laboral guarda una relación significativa con ciertos aspectos del desempeño y reconoce un vínculo causa y efecto positiva de los colaboradores.

Respecto a la variable productividad el, 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguientemente 19.51%(16) presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo. Estos resultados guardan relación con Vélez Cervantes (2018) quien realizó una investigación sobre gestión de conocimientos y productividad, tomando como muestra 210, dando como resultados que el 64% de los

colaboradores oscilan un nivel moderado respecto a la productividad , 32% indican un nivel eficiente y el 37% indica un nivel deficiente, observando así que existe una relación positiva débil. A si mismo Delgado p. (2014) señala que la productividad es el objetivo principal ya que comprende la principal meta de toda organización, siendo este medible de acuerdo a lo producido y los recursos impuestos.

Respecto a la dimensión relación trabajo- empleado el, 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguientemente un 19.51%(16) colaboradores presentaron un nivel medio y final mente no se encontró ningún colaborador con un nivel bajo. Estos resultados guardan relación con Vega Lujan (2019) que realizo una investigación sobre habilidades gerenciales y la satisfacción laboral tomando como muestra a 91 profesionales, que dieron como resultado, que el 51.6% fue encontrado con una correlación lineal simple positiva, también se encontró una correlación lineal simple positiva llegando a la conclusión que a mayor habilidades gerenciales aumenta también la satisfacción laboral. A sí mismo para Stephen P. Robbins (2014) refiere que las actitudes generales positivas de un individuo Asia su trabajo genera satisfacción, mientras que aquellas que se sientes insatisfechas albergan actitudes negativas.

Respecto a la dimensión condición de trabajo, 80.49%(66) colaboradores presentaron un nivel alto, consiguientemente un 9.76 (8) colaboradores presentaron un nivel medio y un 9.76%(8) colaboradores presentaron un nivel bajo .estos resultados guardan relación con Vega escobar (2018) realizo una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral ,teniendo como muestra 120 colaboradores , donde el 43.3% perciben un clima organizacional favorable y un 41.7% se siente satisfecho en cuanto a la satisfacción laboral así mismo presenta una relación alta entre las variables. A sí mismo para Robbins S (2005) indica que el ambiente laboral influye en la satisfacción del personal, puesto que estos buscan realizar actividades en un ambiente acogedor.

Respecto a la dimensión Reto del trabajo 60.98%(50) presentaron un nivel alto, consiguiente mente un 29.27%(24) presentaron un nivel medio y un 9.27%(8) presentaron un nivel bajo. A sí mismo para Espinoza Mesa (2019) realizo una investigación sobre relación la entre el desempeño y la satisfacción de los colaboradores de un hospital de lima, tomando como muestra 23 colaboradores siendo el 47,5% está muy de acuerdo con su desempeño y el 43,5% están de acuerdo con la satisfacción. A si mismo Wright y Davis (2003) señala que la satisfacción representa una interacción entre los empleados y el medio ambiente de trabajo en donde se busca congruencia entre lo que los empleaos quieren de su trabajo y los empleados sienten que reciben.

## Conclusiones

**PRIMERO:** Se ha logrado determinar que existe un efecto alto en la satisfacción laboral en colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, ya que los resultados demuestran 70.73%(58) colaboradores presenta un efecto alto y el 29.27%(24) presenta un efecto medio de satisfacción laboral.

**SEGUNDO:** se ha logrado determinar que existe un efecto alto en la dimensión reto del trabajo en colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, ya que los resultados mostraron que el 60%(50) presenta un efecto alto, un 29%(24) presentaron un nivel medio y un 9.76%(8) presentaron un efecto bajo de satisfacción laboral.

**TERCERO:** se ha podido determinar que existe un efecto alto en la dimensión remuneraciones justas de un Centro de Salud Militar Tacna 2021 ya que los resultados muestran que el 50.00%(41) colaboradores alcanzo un efecto alto y el 20.73 (17) presentaron un efecto medio y el 29,27%(24) presentaron un efecto bajo de satisfacción laboral.

**CUARTO:** se ha podido determinar que existe un efecto alto en la dimensión condiciones de trabajo de un Centro de Salud Militar Tacna 2021 ya que los resultados arrojaron que el 80.49%(66) colaboradores alcanzo un efecto alto y el 9.76%(8) presentaron un efecto medio el cual un 9.75%(8) presento un nivel bajo de satisfacción laboral.

**QUINTO:** se ha podido determinar que existe un efecto alto en la dimensión relación trabajo empleado de los Colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, dando como resultado que el 80.49%(66) colaboradores presentaron un efecto alto y el 19.51%(16) presentaron un efecto medio de satisfacción laboral.

**SEXTO:** se ha podido determinar que existe un efecto alto en la dimensión verificación de la disposición en los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021, dando como resultado que el 80.49%(66) colaboradores

presento un efecto alto de satisfacción y el 19.51%(16) presento un efecto medio de productividad.

**SETIMO:** se ha podido determinar que existe un efecto alto en la dimensión verificación del equipo en los trabajadores de un Centro de Salud Militar Tacna, dando como resultado que el 90.24%(74) colaboradores presentaron un efecto alto y el 9.76%(8) presentaron un efecto medio de productividad.

**OCTAVO:** se ha podido determinar que existe un efecto alto en la dimensión verificación de los procedimientos de los Colaboradores de un Centro Militar Tacna 2021, dando como resultado que el 80.49%(66) de los colaboradores presenta un efecto alto y el 19.51%(16) presenta un efecto medio de productividad.

## **RECOMENDACIONES**

Al Centro de Salud Militar Tacna, tomar medidas de mejoramiento a fin de brindar a los colaboradores un entorno satisfactorio las cuales permitan el desenvolvimiento libre en dicho ambiente, las cuales permitirá que los colaboradores mejoren en su producción.

Al Centro de Salud Militar Tacna, destinar una cierta cantidad de presupuesto para el incremento salarial de los colaboradores de dicha Institución para así dicho incentivo se ajuste a sus necesidades y responsabilidades que demanda el puesto.

Al Centro de salud Militar Tacna, para percibir un mejor rendimiento laboral se recomienda realizar charlas consecutivas para una mejor comunicación con el personal y jefes que laboran dentro del Centro de Salud.

Al Centro de Salud Militar Tacna, dar un poco más de oportunidades a los colaboradores para así ellos puedan formarse laboral mente y profesionalmente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Robbins, S.P. (1998)** Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.P.+\(1998\)+Comportamiento+Organizacio nal.+M%C3%A9xico:+Prentice+Hall,+Octava+edici%C3%B3n&ots=YL58dkp619&sig=Br-R5mRRwHGWP-EBghTOPffb1eE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.P.+(1998)+Comportamiento+Organizacio nal.+M%C3%A9xico:+Prentice+Hall,+Octava+edici%C3%B3n&ots=YL58dkp619&sig=Br-R5mRRwHGWP-EBghTOPffb1eE#v=onepage&q&f=false)

Salinas-Oviedo, C., Laguna-Calderón, J., & Mendoza, M. del R. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la e valuación de la calidad de la atención médica. Salud Pública De México, 36(1), 22-29. Recuperado a partir de

<https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5727>

Stephen P. Robbins (2004) Comportamiento organizacional

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>

Capítulo 3 Valores, actitudes y satisfacción laboral pag.73

Newstrom (2003) Comportamiento Humano en el trabajo

[https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento\\_Humano\\_en\\_el\\_Trabajo\\_Newstrom](https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom)

Capítulo 1 La dinámica de la gente y las organizaciones 3

Coll Morales (2020) productividad laboral

<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html#referencia>

Chachalo (2019-2020) tesis de pos grado para optar el grado de licenciado “estudio comparativo del grado de satisfacción laboral de los factores intrínsecos y extrínsecos en la práctica profesional del terapeuta físico en el Centro de Salud Publico Hospital General Docente de Calderón frente a Centros Privados del DM-QUITO mediante la escala de WCW en el periodo 2019-2020”

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/18456>

Fierro-Arias L, Simón-Díaz P, Ponce-Olivera RM, et al. “Estudio sobre la satisfacción laboral y la felicidad en médicos dermatólogos”.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79014>

Gac Med Mex. 2018; 154(1):26-35.

Samanez, medina (2017) estudio realizado sobre “motivación y satisfacción laboral de personal de una organización de Salud del sector Privado”

<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727>

Horiz. Med. vol.17 no.4

Gómez, & Sánchez p.g.(2019) investigación sobre la “ relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica lima tambo Cajamarca SAC 2018”

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22018>

Pablos (2016) tesis doctoral sobre el “estudios de satisfacción laboral y estrategia de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres”

<http://dehesa.unex.es/handle/10662/4385>

Espinoza, meza (2019) tesis para obtener el título profesional “relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de Hospitalización de la clínica Lima Tambo Cajamarca SAC (2019)”

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22018>

Bravo, Chávez, julca, Cieza, Ramírez, pesante (2018) “clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un Hospital estatal “artículo de investigación.

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>

Sciendo: ciencia para el desarrollo 21(3): 369-374, 2018.

Campillo, Ospiro, Cuadrado, Madrid, Acosta (2019)”incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en Instituciones prestadoras de servicio de Salud (IPS)”

<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3289>

Revista Latinoamericana de Hipertensión. Vol. 14 - Nº 2, 2019

Vega escobar (2018)”clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II lima 2018” para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33981>

Vélez cervantes (2018) tesis para optar el grado académico “gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección regional de Salud de Ica-2018”

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29440>

Echevarría Román (2018) la investigación realizada sobre “clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del hospital regional de Ica – 2018” para optar el grado de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29808>

Vega lujan –(2019) la siguiente investigación fue para obtener el grado académico sobre “ habilidades Gerenciales y Satisfacción Laboral en la Dirección de Salud del Hospital Militar ,Jesús María ,lima -2019”

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4392>

Félix porras (2020) la presente investigación es sobre “nivel de estrés y su relación con el grado de satisfacción con el personal de enfermería del área UCI del Hospital María Auxiliadora” para obtener el grado de licenciado en enfermería.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/613>

Saldaña delgado (2020) la presente” satisfacción laboral y estrés ocupacional del profesional de enfermería del hospital San Juan de Dios de pisco,-2018 “para optar el título de licenciada en enfermería.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/672>

Revista de psicología – Año III N°5 Setiembre 1999.” Satisfacción Laboral y Productividad “

[https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm#:~:text=TEOR%C3%8DA%20DE%20LA%20SATIFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20HERZBERG&text=Supone%20que%20la%20satisfacci%C3%B3n%20o,sus%20actitudes%20frente%20al%20mismo.](https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#:~:text=TEOR%C3%8DA%20DE%20LA%20SATIFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20HERZBERG&text=Supone%20que%20la%20satisfacci%C3%B3n%20o,sus%20actitudes%20frente%20al%20mismo.)

Psicología (Perú) 1999; III, (5): 46 – 6

Lomas Púa (2017) “Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” Tesis para obtener grado académico

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12891>

Cantón Mayo, Isabel y Téllez Martínez, Sonia (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Revista Lasallista de Investigación, 13 (1), 214-226. [Fecha de Consulta 23 de Mayo de 2021]. ISSN: 1794-4449. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>

Alemán Jarquein (2017) trabajo de investigación para optar el título de Mater “satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología de un hospital militar escuela DR: Alejandro Dávila Bolaños .nanagua, Nicaragua junio 2017”

<https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>

peceros silvera (2019) trabajo para obtener grado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución milita prestadora de los servicios de salud lima 2019”

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36455/Peceros\\_SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36455/Peceros_SJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez cueva (2020) “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos de covid -19 Hospital Distrital Santa Isabel

“

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%203%20a1nchez\\_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%203%20a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mandes, Figueroa, poma, marques, castro, flores, gamboa (2019). artículo sobre el “síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud “

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext&tlng=en)

Félix porras (2020) en su investigación sobre “Salud pública, Salud Ambiental y satisfacción con los servicios de Salud “

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/613/1/FELIX%20PORRAS%20SONIA%20ALICIA.pdf>

Aroni Morales (2020) investigación sobre “estrés laboral del enfermero(a) en la micro red de salud de parcona- Ica 2019 “

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/603/1/ARONI%20MORALES%20WUILBER.pdf>

Vega Pavis (2020) investigación sobre “Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización covid-19 “

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/861/1/Cecilia%20Pamela%20Vega%20Pavis.pdf>

Izulzo , Ferro Maureira Cid, Salse, Lara( 2020) estudio realizado sobre “ Satisfacción Laboral de los enfermeros que trabajan en unidades de Hemodiálisis en la región de Val paraíso Chile”

<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol23num4/Vol23No4Art14.pdf>

Revista electrónica de psicología Iztakala .23,(24),2020

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: Matriz de consistencia

**Título:**

“Satisfacción laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Tacna”

**Responsables:**

Lekiun kris maquera cueva

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los trabajadores un centro de salud militar Tacna - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1:</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en el reto del trabajo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021?</p> <p><b>P.E.2:</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los trabajadores un centro de salud militar Tacna -2021?</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O.E.1</b> Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en el reto del trabajo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021</p> <p><b>O.E.2:</b>Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en las remuneraciones justas, de los colaboradores de un centro de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La satisfacción laboral tiene efecto en la productividad de los colaboradores del Centro de Salud Militar Tacna 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H.E.1:</b> La satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.</p> <p><b>H.E.2:</b> La satisfacción laboral tiene efecto, en la</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>- <b>D.1:</b> reto del trabajo</p> <p>- <b>D.2:</b> remuneraciones justas</p> <p>- <b>D3.:</b> condiciones de trabajo</p> <p>- <b>D.4:</b> relación trabajo - empleado</p>	<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> explicativo</p> <p><b>Población:</b> La población que será motivo de estudio está conformada por 104 trabajadores de salud, Centro de Salud Militar de la 3ra brigada de caballería Tacna.</p> <p><b>Muestra:</b></p>

<p>efecto en las remuneraciones justas, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021?</p> <p><b>P.E.3:</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en las condiciones de trabajo empleado, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021?</p> <p><b>P.E.4:</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la relación trabajo empleado, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?</p> <p><b>P.E.5:</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?</p>	<p>salud militar Tacna - 2021</p> <p><b>O.E.3:</b> Determinar de qué manera la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de los procedimientos, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna – 2021.</p> <p><b>O.E.4:</b> Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la relación trabajo empleado, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021</p> <p><b>P.E.5:</b> Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de la disposición, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021</p> <p><b>P.E.6:</b>Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación del</p>	<p>verificación del equipo, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.</p> <p><b>H.E.3:</b> La satisfacción laboral tiene efecto, en la verificación de los procedimientos, de la variable productividad, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.</p> <p><b>H.E.4:</b> La productividad tiene efecto, en el reto del trabajo de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna 2021.</p> <p><b>H.E.5:</b> La productividad tiene efecto, en las remuneraciones justas de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de</p>	<p><b>Variable 2:</b> Productividad</p> <p><b>-D.1:</b>verificación de la disposición</p> <p><b>-D.2:</b> verificación del equipo</p> <p><b>-D3:</b>verificación de los procedimientos</p>	<p>El presente estudio presentara una muestra probabilística debido a la elección de los participantes se realizara al azar, constituido por 82 Trabajadores del Centro de Salud Militar de la 3ra brigada de caballería Tacna.</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>-Cuestionario de satisfacción laboral</p> <p>-Cuestionario de productividad.</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b></p>
---	--	--	--	---

<p><b>P.E.6:</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación del equipo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?</p> <p><b>P.E.7</b> ¿Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de los procedimientos de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021?</p>	<p>equipo, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021</p> <p><b>P.E.7</b>Determinar si la satisfacción laboral tiene efecto en la verificación de los procedimientos de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021</p>	<p>salud militar Tacna 2021.</p> <p><b>H.E.6:</b>La productividad tiene efecto, en las condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021</p> <p><b>H.E.7:</b> La productividad tiene efecto en la relación trabajo empleado, de la variable satisfacción laboral, de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna 2021.</p>		
--	---	---	--	--

### Matriz de Operacionalización de variables

La satisfacción laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de un centro de salud militar Tacna - 2021

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Grado de actitud que muestra positiva que	Se aplicara un cuestionario dirigida a los colaboradores,	<b>D1.</b> RETO DEL TRABAJO	Identidad de la tarea. Significación de la tarea. Autonomía. Retro alimentación del puesto mismo.	ORDINAL
			<b>D2.</b> REMUNERACIONES JUSTAS	Satisfacción con los sueldos y salarios.	

	satisfacción con el puesto de trabajo y el entorno que lo rodea. Robbins,S. (2005)	evaluando el nivel de satisfacción laboral.	<b>D3.</b> CONDICIONES DE TRABAJO	Oportunidad y desarrollo de la organización. Características del trabajo.  Supervisión.	
			<b>D4.</b> RELACION TRABAJO – EMPLEADO	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	

<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Son los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema por lo que incrementa la productividad es lograr mejores resultados Bain,D. (2000)	Se aplicara un cuestionario dirigida a los colaboradores evaluando el nivel de productividad.	<b>D5.</b> VERIFICACION DE LA DISPOSICION	Acceso a las herramientas y materiales.  Seguimiento del proceso.  Aprovechamiento del material.  Predisposición	ORDINAL
			<b>D6.</b> VERIFICACION DEL EQUIPO	Uso y manejo de equipos  Planificación de actividades.  Cuidados de herramientas y equipos.	

			<b>D7.</b> VERIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS	Mejoramiento de procesos.  Simplificar elementos de trabajo.  Autonomía. Valoración del trabajo.	
--	--	--	--	---	--

## ANEXO 02. Instrumento de medición

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucciones:** marque con una X la casilla que explique la frecuencia de la conducta de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marca con una "X" una sola vez por línea.

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

<b>SATISFACCION LABORAL</b>						
<b>Reto del trabajo</b>		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
2	Las tareas encomendadas va de acorde con las capacidades y habilidades que usted posee					
<b>Significación de la tarea</b>						
3	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida y la de su familia					
4	Las tareas que desempeñan tienen significancia en su vida y la de su familia					
<b>Autonomía</b>						
5	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo					
6	La organización le ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecución de sus actividades					
<b>Retro alimentación del puesto mismo</b>						

7	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes					
8	La retroalimentación es de manera inmediata dando soluciones a todos los inconvenientes presentados en la institución					
<b>Remuneraciones justas</b>						
Satisfacción con los sueldos y salario						
9	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo					
10	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos					
<b>Condiciones de trabajo</b>						
Oportunidad y desarrollo de la organización						
11	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal					
12	La organización ofrece oportunidades al personal para que forme académica y profesionalmente en función a las funciones que desempeña					
Característica del trabajo						
13	Se siente satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo					
14	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal					
Supervisión						
15	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades de desempeño					
16	La organización aplica la supervisión constante, de tal					

	manera se dé solución inmediata a todas las falencias encontradas					
<b>Relación trabajo – empleado</b>						
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto						
17	Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que usted posee					
18	Se aplica métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución					

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD

**Instrucciones:** marque con una X la casilla que explique la frecuencia de la conducta de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta. Marca con una "X" una sola vez por línea.

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

Productividad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Verificación de la disposición		1	2	3	4	5
1	El trabajador demuestra tener los conocimientos necesarios para utilizar las herramientas y materiales de la institución					
2	El trabajador utiliza las herramientas y materiales de la institución con la finalidad de agilizar su trabajo					
Seguimiento del proceso						
3	El personal sigue los procesos establecidos por la institución con la finalidad de lograr su objetivo					
4	El personal demuestra tener conocimientos de cada proceso ,así como los responsable de cada uno de ellos					
Aprovechamiento de materiales						
5	Los materiales son aprovechados satisfactoriamente tomando en cuenta el desarrollo adecuado de las actividades					
6	Cada herramienta o material es utilizado por el personal para el fin que fue creado					
Predisposición						
7	El personal demuestra estar disponible para realizar trabajos					

	extras en sus puesto de trabajo o en otras actividades					
8	El personal demuestra estar siempre presto para los momento que lo necesiten					
<b>Verificación del equipo</b>						
Uso y manejo del equipo						
9	El personal revisa el estado de los equipos con las cuales trabajara					
10	El personal demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución					
Planificación de actividades						
11	De muestra previa mente planificar sus actividades antes de ejecutarlas					
12	Es estratégico para planificar las actividades que desarrollara en su puesto de trabajo					
Cuidado de herramientas y equipos						
13	Toma en cuenta los parámetros para el cuidado de la herramientas y equipo de la institución					
14	Se preocupa por el cuidado de las herramientas y equipos tomando en cuenta el manteamiento constante de los mismos					
<b>Verificación de los procedimientos</b>						
Mejoramiento de procesos						
15	Demuestra ser participativo y colaborador con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido por la institución					
16	De muestra tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la institución					
Simplificar elementos de trabajo						
17	Simplificar los elementos que atrasan el desarrollo de las actividades					

18	El personal simplifica los procesos de manera que se obtenga los mismos resultados en menos tiempo					
Autonomía						
19	Demuestra tener iniciativa propia para desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia					
20	Demuestra asumir responsabilidad plena a todas las actividades que realiza en su puesto de trabajo					
Valoración de trabajo						
21	Demuestra esforzarse por realizar eficientemente su trabajo minimizando por errores del mismo					
22	El personal pone todo de sí para desarrollar sus actividades siendo estos sobre salientes					

## ANEXO 03. Solicitud para la aplicación



PERÚ

Ministerio de  
Defensa

Ejército del  
Perú

3a Brigada de Caballería -  
TACNA

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tacna, 01 de junio del 2021

OFICIO N° 742/III DE/3a Brig Cab/SEPER/A-1. d/02.02.15.

Señores Tte Crl S-MED Director del CSM.- TACNA

Asunto : Comunica autorización para aplicación de cuestionarios.

Ref. : Solicitud de la Srta. Lekiu Kris MAQUERA CUEVA.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., en relación al documento de la referencia, para comunicarle que, ha sido **aceptada** la solicitud de la Srta Lekiu Kris MAQUERA CUEVA, Bachiller en Psicología para que realice la aplicación de cuestionarios referente a la Satisfacción laboral y su efecto en la productividad en trabajadores del Centro de Salud Militar, lo que comunico para el trámite y fines consiguientes.

Por lo expuesto; agradeceré se digne disponer a quien corresponda, brindar las facilidades correspondientes a la Srta en mención.

Aprovecho, la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.



  
O-224094568-O+  
JORGE CRISTHIAN AREVALO KALINOWSKI  
Gral Brig  
Cmdte Gral de la 3ª Brig Cab "TACNA"

JECC/loc  
Neg PCE

O-224873572-O-  
JOSE ENRIQUE CORNEJO CACERES  
Tte Ctl Art  
Jefe SEPER de la 3ª Brig Cab

EL PERÚ PRIMERO



## ANEXO 05: Informe de Turnitin al 28% de similitud

### “SATISFACCION LABORAL Y SU EFECTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD MILITAR TACNA-2021”

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>11%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<p>Leonel Fierro-Arias, Pilar Simón-Díaz, Rosa María Ponce-Olivera, Roberto Arenas-Guzmán. "Estudio sobre la satisfacción laboral y la felicidad en médicos dermatólogos", Gaceta de México, 2018</p> <p>Publicación</p>	1%
10	<p>dehesa.unex.es</p> <p>Fuente de Internet</p>	1%
11	<p>Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac</p> <p>Trabajo del estudiante</p>	1%
12	<p>redi.unjbg.edu.pe</p> <p>Fuente de Internet</p>	1%