



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el
Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora,
2017**

Tesis para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Marco Antonio Akamine Perea

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias de la salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe
Presidente

Dr. Lidia Neyra Huamani
Secretario

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mi querida madre por su amor y gran sacrificio en mis etapas de vida, a mi esposa, por darme el aliento a seguir adelante en mis estudios y mi hijo, que es mi empuje a luchar día a día.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes que me inculcaron en esta etapa de la Maestría, a la Dra. Flor de María por darnos el empuje necesario para concluir este objetivo, a mis compañeros por darme su apoyo incondicional, y a mi familia que son mi razón de ser.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marco Antonio Akamine Perea, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08176568, con la tesis titulada Condiciones de trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, en conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico No.0011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo del 2016.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 22 de setiembre 2017

Marco Antonio Akamine Perea

DNI: 08176568

Presentación

Señores miembros del Jurado

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos, se les presenta la tesis titulada: Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017. Cuyo objetivo fue la de establecer la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en dicha Institución.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos, en el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalizando se presentan los anexos.

Los resultados obtenidos se pudo determinar que el grado de relación entre las variables Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral según Spearman dio $Rho=0.796$ la cual determino que hay un vínculo positivo y significativo entre las variables; con un p valor de 0-000, donde $p<0.001$ la cual indica que es positiva la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en esta población, ya que el 50.8% de trabajadores considero que las condiciones de trabajo son regulares, por lo tanto el 46.9% de los trabajadores tiene una baja satisfacción laboral, esto sustenta que entre las variables existe una relación directamente proporcional.

Señores miembros del Jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

Índice

| | Pág. |
|----------------------------------|------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de tablas | x |
| Lista de figuras | xii |
| Resumen | xiii |
| Abstract | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN | 15 |
| 1.1. Realidad del problema | 16 |
| 1.2. Antecedentes | 19 |
| 1.2.1. Internacionales | 19 |
| 1.2.2. Nacionales | 22 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 25 |
| 1.4 Justificación | 42 |
| 1.4.1 Teórica | 42 |
| 1.4.2 Práctica | 43 |
| 1.4.3 Metodológica | 44 |
| 1.5 Formulación del Problema | 43 |
| 1.6 Hipótesis | 44 |

| | | |
|--------|---|----|
| 1.7 | Objetivos | 45 |
| 1.7.1. | General | 45 |
| 1.7.2. | Específicos | 45 |
| II. | MÉTODO | 47 |
| 2.1. | Tipo de estudio | 48 |
| 2.2. | Diseño de estudio | 48 |
| 2.3. | Variables, Operacionalización | 49 |
| 2.3.1. | Operacionalización de las variables | 51 |
| 2.4. | Población, muestra y muestreo | 55 |
| 2.4.1. | Población | 55 |
| 2.4.2. | Muestra | 55 |
| 2.5. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 57 |
| 2.5.1. | Técnicas de recolección | 57 |
| 2.5.2. | Instrumentos de recolección | 57 |
| 2.5.3. | Validez | 59 |
| 2.5.4. | Confiabilidad | 60 |
| 2.6. | Método de análisis de datos | 61 |
| 2.7. | Aspectos éticos | 61 |
| III | .RESULTADOS | 63 |
| 3.1. | Estadística descriptiva | 64 |
| 3.2. | Estadística inferencial | 79 |
| IV. | DISCUSIÓN | 84 |
| V. | CONCLUSIONES | 90 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 93 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 96 |

ANEXOS

Anexo 1: Artículo Científico

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Anexo 3: Instrumento

Anexo 4: Validez de estudio

Anexo 5: Permiso de la Institución

Anexo 6: Base de datos

Anexo 7: Prints de resultados

LISTA DE TABLAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 01: | Matriz de Operacionalización de la Variable: Condiciones de Trabajo | 51 |
| Tabla 02: | Matriz de Operacionalización de la Variable: Satisfacción Laboral. | 53 |
| Tabla 03: | Baremo de la Variable Condiciones de Trabajo | 58 |
| Tabla 04: | Baremo de la Variable Satisfacción Laboral | 59 |
| Tabla 05: | Juicio de Expertos | 60 |
| Tabla 06: | Estadísticos de fiabilidad – Condiciones de Trabajo | 60 |
| Tabla 07: | Estadísticos de fiabilidad – Satisfacción de Trabajo | 61 |
| Tabla 08: | Resultados hallados en la Variable 01 Condiciones de Trabajo | 63 |
| Tabla 09: | Resultados hallados en la Dimensión 01 Regulación de la Jornada de Trabajo | 64 |
| Tabla 10: | Resultados hallados en la Dimensión 02 Salario o Remuneraciones | 65 |
| Tabla 11: | Resultados hallados en la Dimensión 03 Participación de los Beneficios | 66 |
| Tabla 12: | Resultados hallados en la Dimensión 04 Temporalidad de las Normas Laborales | 67 |
| Tabla 13: | Resultados hallados en la Variable 02 Satisfacción Laboral | 68 |

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 14: | Resultados hallados en la Dimensión 01 Trabajo Actual | 69 |
| Tabla 15: | Resultados hallados en la Dimensión 02 Trabajo en General | 70 |
| Tabla 16: | Resultados hallados en la Dimensión 03 Interrelación con el jefe | 71 |
| Tabla 17: | Resultados hallados en la Dimensión 04 Oportunidades de Trabajo | 72 |
| Tabla 18: | Resultados hallados en la Dimensión 05 Remuneración e Incentivos | 73 |
| Tabla 19: | Resultados hallados en la Dimensión 06 Interrelación con los Compañeros de Trabajo | 74 |
| Tabla 20: | Resultados hallados en la Dimensión 07 Ambiente de Trabajo | 75 |
| Tabla 21: | Cruce entre Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral | 76 |
| Tabla 22: | Correlación entre las Condiciones de Trabajo y La Satisfacción Laboral | 78 |
| Tabla 23: | Correlación entre la Regulación de la Jornada de Trabajo y la Satisfacción Laboral | 79 |
| Tabla 22: | Correlación entre el Salario o Remuneración y la Satisfacción Laboral | 80 |
| Tabla 22: | Correlación entre la Participación de los Beneficios y La Satisfacción Laboral | 81 |
| Tabla 22: | Correlación entre la Temporalidad de las Normas Laborales y La Satisfacción Laboral | 82 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 01: Resultados hallados en la Variable 01 Condiciones de Trabajo | 63 |
| Figura 02: Resultados hallados en la Dimensión 01 Regulación de la Jornada de Trabajo | 64 |
| Figura 03: Resultados hallados en la Dimensión 02 Salario o Remuneraciones | 65 |
| Figura 04 : Resultados hallados en la Dimensión 03 Participación de los Beneficios | 66 |
| Figura 05 : Resultados hallados en la Dimensión 04 Temporalidad de las Normas Laborales | 67 |
| Figura 06: Resultados hallados en la Variable 02 Satisfacción Laboral | 68 |
| Figura 07: Resultados hallados en la Dimensión 01 Trabajo Actual | 69 |
| Figura 08: Resultados hallados en la Dimensión 02 Trabajo en General | 70 |
| Figura 09: Resultados hallados en la Dimensión 03 Interrelación con el Jefe Inmediato | 71 |
| Figura 10: Resultados hallados en la Dimensión 04 Oportunidades de Progreso | 72 |
| Figura 11: Resultados hallados en la Dimensión 05 Remuneración e Incentivos | 73 |
| Figura 12: Resultados hallados en la Dimensión 06 Interrelación con los Compañeros de Trabajo | 74 |
| Figura 13: : Resultados hallados en la Dimensión 07 Ambiente de Trabajo | 75 |
| Figura 14 : Cruce entre Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral | 76 |

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017”, tuvo como objetivo establecer la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital María Auxiliadora en el año 2017.

El tipo de investigación según su finalidad fue básico, según su nivel fue correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para los trabajadores administrativos del Hospital María Auxiliadora. Por lo tanto la población y la muestra estuvieron conformada por 179 trabajadores.

El resultado de la investigación arrojó que existe una correlación positiva según el Rho de Spearman de 0.796, por la cual se concluyó que las condiciones de trabajo se relacionan positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital María Auxiliadora.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, satisfacción laboral.

Abstract

The present research work entitled "Conditions of Work and Work Satisfaction in the Administrative Staff of the Hospital María Auxiliadora, 2017", aimed to establish the relationship between working conditions and job satisfaction in the administrative staff of the Hospital Maria Auxiliadora in the year 2017.

The type of research according to its purpose was basic, according to its level was correlational and according to its temporality was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the studied variables were identified and described to propose changes in the problematic reality. The techniques of data collection were the survey for administrative workers of the Hospital Maria Auxiliadora. Therefore, the population and the sample was made up of 179 workers.

The research results show that there is a positive correlation of 0.796, which concluded that working conditions are positively related to the job satisfaction of the administrative staff of the Hospital Maria Auxiliadora.

Key words: Working conditions, job satisfaction.