



**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.