



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral y su relación con la productividad de
los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital
Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Encalada Mogollón, Rocío Stefany

ASESOR:

Mg. Campana Añasco, Teresa

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones Asistenciales

PERÚ-2016

JURADO

Dra. Gliria Susana, Mèndez Lizarbe

Presidenta

Dr. Sotelo Estacio, Carlos Wenseslao

Secretaria

Mg. Campana Añasco, Teresa

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis queridos padres (Ramón y Elisa) a quienes les debo lo que soy y para el amor de mi vida (Alexander Rojas) quien me brinda su apoyo incondicional en todo momento.

Agradecimiento

A Dios, por todo lo que me ha dado y da día a día, por toda su gracia y bendición.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Rocío Stefany Encalada Mogollón, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43151326, con la tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (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 César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 25 de Agosto del 2016

Nombres y Apellidos: Rocío Stefany Encalada Mogollón

DNI: 43151326

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016”, con la finalidad de determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores del Servicio de Nutrición, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La tesis consta de los siguientes capítulos; en el capítulo I, se registran los antecedentes de estudio, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el planteamiento del problema, hipótesis y objetivos, que dan el sustento del presente proyecto de investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, precisando los aspectos de las variables de estudio satisfacción laboral y productividad laboral, la operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se registra los resultados obtenidos del proceso de información de recolección de datos, los cuales serán mostrados en tablas y gráficos respectivamente. En el capítulo IV, se registra las discusiones de los resultados obtenidos, tomando en cuenta los resultados, las bases teóricas y los antecedentes. En el capítulo V, se registra las conclusiones, las cuales responden a los objetivos planteados, luego de contrastar las hipótesis de estudio. En el capítulo VI, se registra las recomendaciones, a las cuales se llegaron después de una reflexión del objeto de estudio. En el capítulo VII, se registra las referencias bibliográficas. Y por último en el capítulo VIII, se registra los anexos.

La Autora

Lista de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	19
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3. Justificación	34
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño	48
2.6. Población y muestra	48

2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8.Métodos de análisis de datos	53
2.9.Aspectos éticos	54
III. Resultado	
3.1.Descripción e interpretación de datos demográficos	56
3.2.Descripción de variables	61
3.3.Contrastación de hipótesis	69
IV. Discusiones	77
V. Conclusiones	83
VI. Recomendaciones	86
VII. Referencias	88
VIII. Apéndices	95

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral</i>	46
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable productividad laboral</i>	47
Tabla 3	<i>Distribución de la población del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren</i>	49
Tabla 4	<i>Validación por juicio de expertos</i>	53
Tabla 5	<i>Distribución según género de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	56
Tabla 6	<i>Distribución según el grupo etario de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	57
Tabla 7	<i>Distribución según la condición laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	58
Tabla 8	<i>Distribución según el grupo ocupacional de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	59
Tabla 9	<i>Distribución según el tiempo de servicio de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	60

Tabla 10	<i>Distribución de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	61
Tabla 11	<i>Distribución de la dimensión propia al trabajo al trabajo de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	62
Tabla 12	<i>Distribución de relaciones humanas de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	63
Tabla 13	<i>Distribución de organización de trabajo de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	64
Tabla 14	<i>Distribución de la dimensión salario de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	65
Tabla 15	<i>Distribución de condiciones favorables de trabajo de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	66
Tabla 16	<i>Distribución de reconocimiento a la labor desempeñada de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	67
Tabla 17	<i>Distribución de productividad laboral</i>	68

Tabla 18	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre satisfacción laboral y productividad laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	69
Tabla 19	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión propio al trabajo y productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	70
Tabla 20	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión relaciones humanas y productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	71
Tabla 21	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión organización de trabajo y productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	72
Tabla 22	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión salario y productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	73
Tabla 23	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión condiciones favorables de trabajo y productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	74

Tabla 24	<i>Resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión reconocimiento a la labor desempeñada y la variable productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016</i>	75
----------	--	----

Lista de figuras

		Página
<i>Figura 1</i>	Diagrama de diseño correlacional	48
<i>Figura 2</i>	Distribución según género de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	56
<i>Figura 3</i>	Distribución según grupo etario de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	57
<i>Figura 4</i>	Distribución según condición laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	58
<i>Figura 5</i>	Distribución según grupo ocupacional de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	59
<i>Figura 6</i>	Distribución según tiempo de servicio de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	60
<i>Figura 7</i>	Distribución de la variable satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	61

<i>Figura 8</i>	Distribución según la dimensión propia al trabajo de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	62
<i>Figura 9</i>	Distribución según la dimensión relaciones humanas de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	63
<i>Figura 10</i>	Distribución según la dimensión organización de trabajo de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	64
<i>Figura 11</i>	Distribución según la dimensión salario de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	65
<i>Figura 12</i>	Distribución según la dimensión condiciones favorables de trabajo de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	66
<i>Figura 13</i>	Distribución según la dimensión reconocimiento a la labor desempeñada de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	67

<i>Figura 14</i>	Distribución de la variable productividad laboral de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao. 2016	68
------------------	---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao-Perú, 2016; tuvo como objetivo general, determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. La hipótesis general planteada fue: la satisfacción laboral se relaciona significativamente en la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición. El método que utilizó, desde un alcance cuantitativo, es el hipotético – deductivo, de tipo básica y diseño no experimental correlacional y transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de ambos sexos del servicio de nutrición, con muestreo de tipo censal. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 32 preguntas. Para el análisis de resultados se utilizó el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS versión 22 y para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba estadística de Spearman. Como resultado se obtuvo que al 95% de confianza, existe correlación significativa entre satisfacción laboral y productividad ($\text{sig.} = 0.000 < 0.05$), siendo dicha correlación, directa y de nivel moderado ($\text{Rho de Spearman} = 0.521$). En conclusión, la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, productividad laboral.

ABSTRACT

This research job satisfaction and their relationship to the productivity of service workers Sologuren nutrition Alberto Sabogal, Callao - Peru, 2016 National Hospital; overall objective was to determine how job satisfaction relates to the productivity of service workers nutrition Alberto Sabogal Hospital National Sologuren. The general hypothesis was: job satisfaction is significantly related to productivity nutrition service workers. The method used, from a quantitative range, is the hypothetical - deductive basic correlational and cross- type and non-experimental design. The study population consisted of all workers of both sexes nutrition service, with census sampling type. Data collection for the survey was used as instrument the questionnaire comprised of 32 questions. For the analysis of results the statistical program SPSS version 22 was used STATISTICS and hiring hypothesis Spearman statistical test was applied. As a result it was found that 95 % confidence, there is significant correlation between job satisfaction and productivity (sig. = $0.000 < 0.05$), said correlation, direct and moderate (Spearman rho = 0.521). In conclusion, job satisfaction significantly influences the productivity of service workers nutrition.

Keywords: labor satisfaction, labor productivity.