



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y motivación del personal
administrativo del Hospital Santa Rosa 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Rubén Nilton Calderón Carhuaz.

ASESORA

Dra. Luzmila Garro Aburto.

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Jurado de tesis:

Dra. Méndez Lizarbe Gliria Susana

Presidente

Mgr. Manzaneda Gutiérrez Juan Walter

Secretario

Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes.

Vocal

Dedicatoria

A Dios y cada miembro de mi familia por su apoyo incondicional, y a los maestros y maestras que nutridos de su experiencia y conocimiento han fortalecido mi competencia académica, para la competitividad.

Agradecimiento

A Dios por su inmenso amor y misericordia por guiar mis pasos y permitir cumplir este reto.

A mi esposa por su dedicación y apoyo incondicional en todo momento, a mis hijos Fabrizio y Jeanpierre, mis dos grandes amores, por alegrarme la vida en momentos difíciles, por entender y aceptar los tiempos requeridos para este estudio.

A cada uno de los amigos que me alentaron día a día a cumplir con mis sueños.

¡A todos mil gracias! ¡Dios los bendiga!

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rubén Nilton Calderón Carhuaz, estudiante del Programa de maestría, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 04084243, con la tesis titulada: el desempeño laboral y motivación del personal Administrativo del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – 2015.

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 presentan 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 mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Mayo del 2016

.....
Rubén Nilton Calderón Carhuaz

DNI. N° 04084243

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: el desempeño laboral y motivación del personal administrativo del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre – 2015.

El documento consta de siete capítulos:

El capítulo I: hace referencia donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos, en el capítulo II marco metodológico donde corresponde la identificación de las variables, y su operacionalización la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, la muestra y muestreo, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el métodos de análisis de datos. En el capítulo III resultados donde se describe el análisis descriptivo de las variables. El Capítulo IV refiere sobre discusión de los resultados estadísticos obtenidos. El capítulo V Conclusiones de la relación directa y significativa de las variables. En las siguientes capítulos VI y VII, se hace referencia a las conclusiones, las recomendaciones y las fuentes consultadas

Esta investigación fue elaborada con el propósito de establecer la relación entre las dos variables desempeño laboral y motivación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice de Contenido

	Páginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figura.	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Problema	41
1.2 Hipótesis	41
1.3 Objetivos	42
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de las variables	45
2.3. Tipo de estudio	46
2.4. Diseño de estudio	46
2.5. Población y muestra	48
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
2.7. Métodos de análisis de datos	52
III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	54
3.2. Comprobación de Hipótesis	58
IV. Discusiones	
4.1. Discusión	64
V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	70

VII. Referencias	72
Apéndice	
Apéndice A. Matriz de consistencia de la investigación	77
Apéndice B. Instrumento 1	79
Apéndice C. Base de datos de las variables desempeño laboral y motivación	92
Apéndice F. Artículo científico	94

Lista de tablas

	Páginas
Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable 1 Desempeño Laboral	45
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable 2 motivación	45
Tabla 3. Personal que labora en el Hospital Santa Rosa –PL	49
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su percepción sobre el desempeño laboral y la motivación	54
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores según su percepción de la dimensión competencia laboral y la motivación	55
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según su percepción sobre la dimensión conocimiento y la variable motivación	56
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores según su percepción sobre la dimensión calidad de servicio y la variable motivación	57
Tabla 8. Coeficiente de correlacion de Spearman de los variables desempeño laboral y la motivación	58
Tabla 9 Coeficiente de correlación de Spearman de la dimension competencia laboral y la variable motivación	59
Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimension conocimiento y la variable motivación	60
Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman de la variable desempeño laboral y la motivación	61

Lista de figuras

	Páginas
Figura 1. Ciclo para la acción motivación - desempeño	21
Figura 2. Proceso de motivación	36
Figura 3. Proceso de motivación	37
Figura 4. Distribución de porcentajes de los trabajadores según su percepción sobre la dimension competencia laboral y la variable motivación	54
Figura 5. Distribución de porcentajes de los trabajadores según su percepción sobre la dimension competencia laboral y la variable motivación	55
Figura 6. Distribución de porcentajes de los trabajadores según su percepción sobre la dimension conocimiento y la variable motivación	56
Figura 7. Distribución de porcentajes de los trabajadores según su percepción sobre la dimension calidad de servicio y la dimension motivación	57

Resumen

La reciente exploración tiene como objetivo establecer la concordancia que existe entre desempeño laboral y motivación del personal administrativo del Hospital Santa Rosa – 2015.

Metodológicamente, se trata de una exploración de tipo aplicado básico, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional. La muestra fue no probabilística, pues se describió la relación entre variables en un tiempo determinado. El espécimen fue de 205 trabajadores administrativos que laboran en el Hospital Santa Rosa - PL durante el 2015. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 36 ítems para la variable desempeño laboral y de 24 ítems para la variable la motivación, el instrumento de investigación cumple con dos requisitos que son la valides y la confiabilidad.

Los resultados de la exploración demostraron que consta de un coeficiente de correlación Rho de Spearman estadísticamente significativo ($r = 0.755^{**}$, $p = 0,000 < 0.05$) y que consta de una relación significativa entre desempeño laboral y la motivación del personal que labora en el Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre, durante el año 2015.

Palabras claves: Desempeño Laboral, la Motivación.

Abstract

This research aims to determine the relationship between job performance and motivation of the administrative staff at Santa Rosa Hospital - Pueblo Libre - 2015.

Methodologically, it is a basic rate applied research, non-experimental, correlational cross level. The sample was not random, since the relationship between variables in a given time described. The sample consisted of 205 administrative workers at the Santa Rosa Hospital - PL during 2015. The survey technique was used for data collection, whose instrument was Likert type scale questionnaire of 36 items for variable and job performance 24 items for variable motivation, the research instrument meets two requirements are the validity and reliability.

The results of the research showed that there is a correlation coefficient Spearman Rho statistically significant ($r = 0.755$ ** $p = 0.000 < 0.05$) and there is a significant relationship between job performance and motivation of staff working at the Santa Hospital Rosa - Pueblo Libre, during 2015.

Keywords: Work Performance, Motivation.