

**FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO NACIONAL
DE SALUD RENAL EN EL DISTRITO DE JESÚS MARÍA-
LIMA”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JUDITH FIGUEROA RIVAS

ASESOR

ING. SEBASTIAN SANCHEZ DIAZ

LINEA DE INVESTIGACION: GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA- PERU

2013

DEDICATORIA

A Dios

Por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre Luciana

Por su paciencia, su ejemplo, su comprensión, su empeño, su fuerza y sobre todo por su amor.

A mi hija Valeria

Quien es mi motivación, inspiración y felicidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecir mi vida y darme sabiduría necesaria para cumplir mis metas.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre y hermano, quienes sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

Agradezco especialmente a mis tíos Claudia y Víctor quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

A mi esposo: Wilzon Juica, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **JUDITH FIGUEROA RIVAS** identificada con D.N. I N° 09897943, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompaño son veraces y auténticos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de agosto del 2013

JUDITH FIGUEROA RIVAS

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "LA MOTIVACION LABORAL Y SU RELACION CON LA ATENCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO NACIONAL DE SALUD RENAL EN EL DISTRITO DE JESUS MARIA- LIMA" con la finalidad de determinar la relación que existe entre la motivación laboral de los profesionales de salud y la atención de los pacientes, en cumplimiento del Reglamento de Grados Titulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

JUDITH FIGUEROA RIVAS

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Marco teórico:

1.1.1. Antecedentes de la investigación	12
1.1.2. Marco teórico	17
1.1.3. Marco conceptual.	37

1.2. El problema de investigación:

1.2.1. Determinación del problema	40
1.2.2. Formulación del problema de investigación	41
1.2.2.1. Problema general	41
1.2.2.2. Problemas específicos	41
1.2.3. Objetivos de la investigación:	42
1.2.3.1. Objetivo general.	42
1.2.3.2. Objetivos específicos.	42
1.2.4. Justificación de la investigación	42
1.2.4.1. Justificación teórica	43
1.2.4.2. Justificación practica	43
1.2.4.3. Justificación metodológica	43

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis	43
2.2. Variables :	44
2.2.1. Definición conceptual de la variable	44
2.2.2. Definición Operacional de las variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	46
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47

2.8. Métodos de análisis de datos	48
2.9 Aspectos Éticos	48
iii. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	68
V . CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	71
VIII ANEXOS	73
8.1 Matriz Consistencias	73
8.2 Operacionalización de las variables	74
8.3 Autorización para realizar Encuestas por Essalud	75
8.4 Encuesta de Motivación al trabajador	76
8.5 Encuesta de Atención al paciente	77
8.6 Validación de Motivación Laboral y Atención	78
8.7 Informe de Opinión de Expertos	79

RESUMEN

“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO NACIONAL DE SALUD RENAL EN EL DISTRITO DE JESÚS MARÍA- LIMA”,

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral de los Profesionales de Salud y la atención de los pacientes del Centro Nacional de Salud Renal, destacando la gran importancia de la Motivación; lo que sirve para apoyar el campo laboral, rescatando el interés del trabajador hacia la Institución para propiciar una acción positiva en el proceso laboral que más que provocar temor y apatía, proporcione placer y agrado, asimismo nos proporciona información válida que permite elaborar el planteamiento futuro de un plan de acción para mejorar la atención al paciente.

Metodología: Estudio de tipo descriptivo trasversal, tiene como característica fundamental la obtención de datos de manera directa de la fuente para ello se utilizo una muestra no probabilística y censal, a Pacientes a los cuales se le aplico la Encuesta de Satisfacción de Atención, cuestionario que contiene 07 items de tipo escala Likert que miden el grado de Satisfacción en la Atención del Paciente, así como a Profesionales de Salud con el Cuestionario de Motivación con 08 items (Escala Likert), para medir su grado de Motivación Laboral.

Resultados: De la población total de pacientes encuestados manifiestan con relación a la atención recibida por el Profesional de Salud no estar satisfechos en un 61%, así mismo los profesionales de la salud presentan un nivel de motivación bajo, evidenciándose una gran desmotivación laboral lo que se refleja en el alto porcentaje de pacientes insatisfechos con la atención brindada.

ABSTRACT

"THE LABOR MOTIVATION AND HIS RELATION WITH THE ATTENTION OF THE PATIENTS OF THE NATIONAL CENTER OF RENAL HEALTH IN JESUS MARIA'S DISTRICT - LIMA"

Objective: To determine the relation that exists between the labor motivation of the Professionals of Health and the attention of the patients of the National Center of Renal Health, emphasizing the great importance of the Motivation, which serves to support the labor field rescuing the interest of the worker towards the Institution for to propitiate a positive action in the labor process that more that to provoke dread and apathy, it provides pleasure and pleasure, likewise provides to us valid information that allows to elaborate the future exposition of an action plan to improve the attention to the patient.

Methodology: Cross sectional Study, which takes as a fundamental characteristic the obtaining of information of a direct way of the source for it I use a sample not probabilística, to Patients to which I apply the Survey of Satisfaction of Attention, which contains 07 questions of type it scale Likert that measure the degree of Satisfaction in the Attention of the Patient, as well as to Professionals of Health with the Questionnaire of Motivation with 08 questions (Scale Likert), to measure his degree of Labor Motivation.

Results: Of the total population of polled patients they demonstrate with relation to the attention got for the Professional of Health not to be satisfied in 81 %, likewise the professionals of the health present a level of motivation under, a great labor desmotivación being demonstrated what is reflected in the high percentage of unsatisfied patients by the offered attention.