



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título:

**“FACTORES QUE AFECTAN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO
LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR
GUZMAN BARRON DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2011”**

**Tesis Profesional Para Optar el Título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

BACH. COTRINA HUACCHA ANA LISBETH

Asesor:

MG. JOSÉ LINARES CAZOLA

CHIMBOTE - PERU

2011

DEDICATORIA

**A Dios, quien siempre guía mi camino
y que me da la fortaleza de salir adelante.**

**A mis padres, porque son los que me apoyan
en cada momento a cumplir mis propósitos y sueños,
además de brindarme siempre su amor sin condiciones.**

**A mis hermanos, por su paciencia, comprensión
y por su voz de aliento de que siga adelante.**

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios, por darme el ímpetu
y la perseverancia para realizar el desarrollo de mi proyecto, estando siempre conmigo,
brindándome su apoyo y su amor divino, siendo ese el empuje de elaborar con esmero todo lo
que me propongo.

Igualmente a mis padres por estar siempre al pendiente
de que no me falte nada, son la base de todos mis esfuerzos y empeño.

A mi asesor, José Linares Cazola que en transcurso
de todo el desarrollo de mi proyecto me ha orientado
en mi aprendizaje y donde cada corrección simbolizó
una enseñanza más para mejorar profesionalmente.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindar los conocimientos necesarios
y formarme profesionalmente acorde a este mundo globalizado.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a consideración de nuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: “ LOS FACTORES QUE AFECTAN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL ELAZAR GUZMÁN BARRÓN EN EL AÑO 2011”, elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, ya que se describe cada variable estudiada para luego determinar la influencia de una con la otra.

Respetados señores miembros del jurado confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa merito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacernos al respecto.

La Autora.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. MARCO METODOLÓGICO

1.1. El problema	19
1.1.1. Selección del problema	24
1.1.2. Antecedentes del problema	25
1.1.3. Formulación del problema	43
1.1.4. Justificación	43
1.1.5. Limitaciones	44
1.2. Objetivos	45
1.3. Hipótesis	45
1.4. Variables – indicadores	46
1.5. Operacionalización de las Variables	47
1.6. Matriz De Consistencia Lógica	48
1.7. Tabla de Ítems	49
1.8. Diseño de la ejecución	52
1.8.1. Tipo de investigación	52
1.8.2. Diseño de Investigación	52
1.8.3. Población – muestra	52
1.8.4. Técnicas, Instrumentos, fuentes e informantes	52

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. Marco teórico	60
2.1.1. Concepto De Desempeño Laboral	60
2.1.2. Evaluación De Desempeño Laboral	60
2.1.3. Objetivos Principales De La Evaluación De Desempeño Laboral	61
2.1.4. Ventajas De La Evaluación De Desempeño Laboral	63

2.1.5. Importancia De La Evaluación De Desempeño Laboral	64
2.1.6. Principios De La Evaluación De Desempeño Laboral	65
2.1.7. Factores Que Influyen En El Desempeño Lab.	68
2.1.8 Teorías De La Motivación	74
2.2. Marco conceptual	79
CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	
3.1. Estadística Descriptiva	83
CAPITULO IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
4.1. Estadística Descriptiva	183
CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	201
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones	206
6.2. Recomendaciones	208
CAPITULO VII. BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	
7.1. Bibliografía consultada	210
7.2. Anexos	214

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01	Sexo	83
Tabla N°02	Edad	84
Tabla N°03	Grado de Instrucción	86
Tabla N°04	Promedio de ingreso mensual	88
Tabla N°05	Especialidad	89
Tabla N°06	¿Me considero físicamente y emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo con agrado?	90
Tabla N°07	¿Permanezco en mi área de trabajo?	92
Tabla N°08	¿Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo?	94
Tabla N°09:	¿El reconocimiento social que se me tiene, es el adecuado a la función que desempeño?	96
Tabla N°10	¿Me siento seguro y estable en mi empleo?	98
Tabla N°11	¿Donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	100
Tabla N°12	¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	102
Tabla N°13	¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa , cuando hago un trabajo bien hecho?	104
Tabla N°14	¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	106
Tabla N°15	¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?	108
Tabla N°16	¿Tienes claro las metas que quieres alcanzar en tu labor?	110
Tabla N°17	¿Haces las cosas lo mejor que puedes?	112

Tabla N°18	¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado por medio del logro de las metas que te has propuesto?	114
Tabla N°19	¿Sientes que tu actividad te lleva por el camino del éxito?	116
Tabla N°20	¿Sientes que tu nivel de energía es siempre alto?	118
Tabla N°21	¿Me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	120
Tabla N°22	¿Poseo los conocimientos suficientes para cumplir con mis responsabilidades?	122
Tabla N°23	¿Puedo resolver problemas laborales con mis compañeros de trabajo sin ayuda de mis superiores?	124
Tabla N°24	¿Cuento con experiencia laboral en las actividades que realizo?	126
Tabla N°25	¿Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato?	128
Tabla N°26	¿Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros?	130
Tabla N°27	¿Conozco la manera correcta para atender?	132
Tabla N°28	¿Tengo facilidad para transmitir información al público?	134
Tabla N°29	¿Escucho atentamente las quejas de los clientes y puedo responder amablemente a situaciones agresivas del público?	136
Tabla N°30	¿Trato bien al público sin importar su clase social?	138
Tabla N°31	¿Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público?	140
Tabla N°32	¿Utilizo eficientemente el área de trabajo?	142
Tabla N°33	¿En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso?	144
Tabla N°34	¿Tengo bien organizado y limpio mi lugar de trabajo?	146
Tabla N°35	¿Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales?	148

Tabla N°36	¿La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad?	150
Tabla N°37	¿La organización provee de equipos y materiales necesarios para trabajar adecuadamente?	152
Tabla N°38	¿Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo?	154
Tabla N°39	¿La iluminación con que se cuenta en el área, es adecuada para trabajar?	156
Tabla N°40	¿Hay la presencia de ruidos molestos que dificulta la realización de mis labores?	158
Tabla N°41	¿Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo?	160
Tabla N°42	¿Cómo observa el nivel de desempeño de la mayoría sus trabajadores?	162
Tabla N°43	¿Usted como líder, le brinda alguna recompensa a sus trabajadores, para que ellos se sientan motivados?	164
Tabla N°44	¿Usted como jefe considera que la remuneración que reciben sus trabajadores de acuerdo a sus funciones, es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	166
Tabla N°45	Cuando sus trabajadores cometen errores, ¿usted les da ánimos y les orienta para que sigan desarrollando su trabajo con agrado?	168
Tabla N°46	¿Cómo considera el conocimiento de sus trabajadores para cumplir con sus respectivas funciones?	170
Tabla N°47	¿Cree usted que por la presencia de ruidos, sus subordinados presentan incomodidad al trabajar, durante el día?	172
Tabla N°48	¿Usted cree que la organización les brinda un área de trabajo adecuado, para que todo trabajador tenga un buen rendimiento laboral?	174
Tabla Cruzada N°49	¿Me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo? & ¿Cómo observa el nivel de desempeño de la mayoría de sus trabajadores?	176

Tabla Cruzada N°50	¿Recibo algún incentivo? & ¿Usted como líder, le brinda alguna recompensa a sus trabajadores?	177
Tabla Cruzada N°51	¿Me motivan a tener un mejor desempeño? & Usted les da ánimos y les orienta?	178
Tabla Cruzada N°52	¿La iluminación es adecuada? & ¿Cómo observa el nivel de desempeño de sus trabajadores?	179
Tabla Cruzada N°53	¿le brindan un área de trabajo adecuado? & ¿la Organización provee de equipos y materiales necesarios?	180
Tabla Cruzada N°54	¿le brindan un área de trabajo adecuado? & ¿Hay la presencia de ruidos que dificulta la realización de sus labores?	181

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01 Sexo	83
Gráfico N°02 Edad	84
Gráfico N°03 Grado de Instrucción	86
Gráfico N°04 Promedio de ingreso mensual	88
Gráfico N°05 Especialidad	89
Gráfico N°06 ¿Me considero físicamente y emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo con agrado?	90
Gráfico N°07 ¿Permanezco en mi área de trabajo?	92
Gráfico N°08 ¿Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo?	94
Gráfico N°09 ¿El reconocimiento social que se me tiene, es el adecuado a la función que desempeño?	96
Gráfico N°10 ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?	98
Gráfico N°11 ¿Donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	100
Gráfico N°12 ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	102
Gráfico N°13 ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa , cuando hago un trabajo bien hecho?	104
Gráfico N°14 ¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	106
Gráfico N°15 ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?	108
Gráfico N°16 ¿Tienes claro las metas que quieres alcanzar en tu labor?	110
Gráfico N°17 ¿Haces las cosas lo mejor que puedes?	112

Gráfico N°18 ¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado por medio del logro de las metas que te has propuesto?	114
Gráfico N°19 ¿Sientes que tu actividad te lleva por el camino del éxito?	116
Gráfico N°20 ¿Sientes que tu nivel de energía es siempre alto?	118
Gráfico N°21 ¿Me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	120
Gráfico N°22 ¿Poseo los conocimientos suficientes para cumplir con mis responsabilidades?	122
Gráfico N°23 ¿Puedo resolver problemas laborales con mis compañeros de trabajo sin ayuda de mis superiores?	124
Gráfico N°24 ¿Cuento con experiencia laboral en las actividades que realizo?	126
Gráfico N°25 ¿Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato?	128
Gráfico N°26 ¿Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros?	130
Gráfico N°27 ¿Conozco la manera correcta para atender?	132
Gráfico N°28 ¿Tengo facilidad para transmitir información al público?	134
Gráfico N°29 ¿Escucho atentamente las quejas de los clientes y puedo responder amablemente a situaciones agresivas del público?	136
Gráfico N°30 ¿Trato bien al público sin importar su clase social?	138
Gráfico N°31 ¿Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público?	140
Gráfico N°32 ¿Utilizo eficientemente el área de trabajo?	142
Gráfico N°33 ¿En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso?	144
Gráfico N°34 ¿Tengo bien organizado y limpio mi lugar de trabajo?	146
Gráfico N°35 ¿Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales?	148
Gráfico N°36 ¿La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad?	150

Gráfico N°37 ¿La organización provee de equipos y materiales necesarios para trabajar adecuadamente?	152
Gráfico N°38 ¿Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo?	154
Gráfico N°39 ¿La iluminación con que se cuenta en el área, es adecuada para trabajar?	156
Gráfico N°40 ¿Hay la presencia de ruidos molestos que dificulta la realización de mis labores?	158
Gráfico N°41 ¿Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo?	160
Gráfico N°42 ¿Cómo observa el nivel de desempeño de la mayoría sus trabajadores?	162
Gráfico N°43 ¿Usted como líder, le brinda alguna recompensa a sus trabajadores, para que ellos se sientan motivados?	164
Gráfico N°44 ¿Usted como jefe considera que la remuneración que reciben sus trabajadores de acuerdo a sus funciones, es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	166
Gráfico N°45 Cuando sus trabajadores cometen errores, ¿usted les da ánimos y les orienta para que sigan desarrollando su trabajo con agrado?	168
Gráfico N°46 ¿Cómo considera el conocimiento de sus trabajadores para cumplir con sus respectivas funciones?	170
Gráfico N°47 ¿Cree usted que por la presencia de ruidos, sus subordinados presentan incomodidad al trabajar, durante el día?	172
Gráfico N°48 ¿Usted cree que la organización les brinda un área de trabajo adecuado, para que todo trabajador tenga un buen rendimiento laboral?	174

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°01 factores que influyen en el desempeño laboral	68
Cuadro N°02 Edad	85
Cuadro N°03 Grado de Instrucción	87
Cuadro N°06 ¿Me considero físicamente y emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo con agrado?	91
Cuadro N°07 ¿Permanezco en mi área de trabajo?	93
Cuadro N°08 ¿Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo?	95
Cuadro N°09: ¿El reconocimiento social que se me tiene, es el adecuado a la función que desempeño?	97
Cuadro N°10 ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?	99
Cuadro N°11 ¿Donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?	101
Cuadro N°12 ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	103
Cuadro N°13 ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa , cuando hago un trabajo bien hecho?	105
Cuadro N°14 ¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	107
Cuadro N°15 ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?	109
Cuadro N°16 ¿Tienes claro las metas que quieres alcanzar en tu labor?	111
Cuadro N°17 ¿Haces las cosas lo mejor que puedes?	113
Cuadro N°18 ¿Tu esfuerzo se ve bien recompensado por medio del logro de las metas que te has propuesto?	115

Cuadro N°19	¿Sientes que tu actividad te lleva por el camino del éxito?	117
Cuadro N°20	¿Sientes que tu nivel de energía es siempre alto?	119
Cuadro N°21	¿Me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	121
Cuadro N°22	¿Poseo los conocimientos suficientes para cumplir con mis responsabilidades?	123
Cuadro N°23	¿Puedo resolver problemas laborales con mis compañeros de trabajo sin ayuda de mis superiores?	125
Cuadro N°24	¿Cuento con experiencia laboral en las actividades que realizo?	127
Cuadro N°25	¿Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato?	129
Cuadro N°26	¿Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros?	131
Cuadro N°27	¿Conozco la manera correcta para atender?	133
Cuadro N°28	¿Tengo facilidad para transmitir información al público?	135
Cuadro N°29	¿Escucho atentamente las quejas de los clientes y puedo responder amablemente a situaciones agresivas del público?	137
Cuadro N°30	¿Trato bien al público sin importar su clase social?	139
Cuadro N°31	¿Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público?	141
Cuadro N°32	¿Utilizo eficientemente el área de trabajo?	143
Cuadro N°33	¿En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso?	145
Cuadro N°34	¿Tengo bien organizado y limpio mi lugar de trabajo?	147
Cuadro N°35	¿Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales?	149
Cuadro N°36	¿La organización proporciona el mobiliario e infraestructura apropiados que permiten trabajar con comodidad?	151
Cuadro N°37	¿La organización provee de equipos y materiales necesarios para trabajar adecuadamente?	153

Cuadro N°38 ¿Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo?	155
Cuadro N°39 ¿La iluminación con que se cuenta en el área, es adecuada para trabajar?	157
Cuadro N°40 ¿Hay la presencia de ruidos molestos que dificulta la realización de mis labores?	159
Cuadro N°41 ¿Es frecuente escuchar a los trabajadores quejarse por la temperatura de los ambientes en el trabajo?	161
Cuadro N°42 ¿Cómo observa el nivel de desempeño de la mayoría sus trabajadores?	163
Cuadro N°43 ¿Usted como líder, le brinda alguna recompensa a sus trabajadores, para que ellos se sientan motivados?	165
Cuadro N°44 ¿Usted como jefe considera que la remuneración que reciben sus trabajadores de acuerdo a sus funciones, es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?	167
Cuadro N°45 Cuando sus trabajadores cometen errores, ¿usted les da ánimos y les orienta para que sigan desarrollando su trabajo con agrado?	169
Cuadro N°46 ¿Cómo considera el conocimiento de sus trabajadores para cumplir con sus respectivas funciones?	171
Cuadro N°47 ¿Cree usted que por la presencia de ruidos, sus subordinados presentan incomodidad al trabajar, durante el día?	173
Cuadro N°48 ¿Usted cree que la organización les brinda un área de trabajo adecuado, para que todo trabajador tenga un buen rendimiento laboral?	175

RESUMEN

La investigación realizada tiene como objetivo general determinar los factores que afectan los niveles de desempeño laboral en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón en el año 2011. Esta investigación es de tipo descriptiva, la muestra es no probabilística, ya que está constituida por todos el personal administrativo y de salud del H.E.G.B, se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista para la recolección de datos, y los instrumentos que se emplearon fueron el cuestionario para la variable los factores que influyen en el desempeño laboral, y el segundo es la guía de entrevista para determinar el nivel de desempeño. Del mismo modo se presentan las teorías científicas de diversos autores, que se relaciona con nuestra teoría

Además se ostentan los datos recolectados y los resultados estadísticos obtenidos que demuestran y afirman nuestra hipótesis nula. Siendo que rechazamos nuestra hipótesis de investigación, considerando que la motivación y el ambiente laboral no afectan los niveles de desempeño laboral. Pero de tal modo que determinamos que la motivación y el ambiente laboral son significativamente elementos que está siendo peor evaluadas en la organización siendo así que los trabajadores muestran mucho desconcierto por estos factores. Manifestándose disconformidad en el momento de desempeñar sus actividades.

De la misma manera se utilizó el Chi Cuadrado para comprobar si la motivación y el ambiente laboral afectan los niveles de desempeño laboral. Por último llegamos a la conclusión de que el personal administrativo y de salud del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, 2011, muestra que no existen relación entre las variables, estimulando a futuras investigaciones puedan determinar que factor es el que influye significativamente en regular desempeño de los trabajadores.

ABSTRAC

The research aims to identify general factors that affect job performance levels in Eleazar Guzman Barron Hospital in 2011. This research is descriptive, the sample is not random, as it is constituted by all the administrative and health HEGB, we used the technique of the survey and interview data collection, and the instruments used were the questionnaire for the variable factors that influence job performance, and the second is the interview guide to determine the level of performance. Just as scientific theories are presented by various authors, which is related to our theory.

It also hold the data collected and the statistical results obtained demonstrate and affirm our null hypothesis. Since we reject our research hypothesis, considering that the motivation and work environment do not affect job performance novice. But so that we determine the motivation and work environment are significantly worse elements being evaluated in the organization whereas workers show a lot of confusion by these factors. Manifesting displeasure at the time of their operation.

In the same way Chi Square was used to check if the motivation and work environment affect levels of job performance. Finally we conclude that the health staff and Regional Hospital Eleazar Guzmán Barron, 2011, shows no relationship between the variables, encouraging further research to determine what is the factor which significantly influences the performance of regular workers.