



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACION LABORAL Y DESEMPEÑO APASIONADO
DEL PERSONAL TECNICO DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL FAP REGIONAL DEL NORTE” DE LA
PROVINCIA DE CHILCAYO – 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. NOEMI CARLA VASQUEZ SOLIS

ASESOR:

DRA. CARMEN GABRIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de su fuerza y fe para vencer todos los obstáculos desde el principio de mi vida y el logro de cada uno de mis objetivos.

A mi padre Ignacio y mi madre Ana María con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan.

A mi querido esposo Eduardo y mis hijas Carla y Valeria, quienes con su cariño fortalecen mi camino y me dan fuerza para seguir adelante.

A la Sra. Paulita Pacherez por su eterno descanso y por su ejemplo de lucha, fortaleza y amor.

Carla

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Dra. Carmen Gabriela Arbulú Pérez Vargas, por su asesoría, orientación y por su apoyo incondicional durante el desarrollo del presente proyecto de investigación. Para que se haga realidad mi anhelo de ser Magister.

A los profesores de la Escuela de Post Grado por brindarme todos sus conocimientos y experiencias demostrando al alto grado de profesionalismo cultivado en las aulas de nuestras prestigiosa escuela..

A mi querida escuela de Post Grado que me acogio en sus aulas y me enseñó que la Gestión de los servicios de Salud no solo es para la ciencias sino para toda la vida.

Al personal técnico de enfermería del hospital FAP regional del Norte, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta casa de estudios.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

En especial a la Sra. Anita Gallo por su motivación incondicional a la Sra. María Galván por su paciencia, apoyo incondicional, compañía, por el amor y cuidado hacia mis pequeñas.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo, para elaborar mi tesis de Maestría en Gestión de los servicios de Salud, presento el trabajo de investigación denominado: Motivación Laboral y desempeño apasionado del personal técnico de enfermería del hospital FAP Regional del Norte – 2015 lo cual constituye un interesante aporte a la gestión de nuestra Institución , cuya finalidad es de mejorar la calidad de los servicio que se ofrece.

Esta investigación estudia la Motivación Laboral y su relación con el desempeño Apasionado, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadísticas, para observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre la Motivación Laboral y el desempeño Apasionado del personal técnico de enfermería del hospital FAP regional del norte asa obtener la eficiencia de calidad de los servicios a sus usuarios externos.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa superior de estudios de postgrado César Vallejo de la ciudad Chiclayo, poder optar el título de magister en Gestión de los servicios de Salud.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

La autora.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.1 Planteamiento del Problema.....	14
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones.....	19
1.5 Antecedentes.....	19
1.6 Objetivos.....	27
1.6.1 Objetivos Generales	27
1.6.2 Objetivos Específicos	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
2. MARCO TEORICO	30
2.1 Motivación Laboral.....	30
2.1.1 Modelo integrado del desempeño apasionado	38
2.2 Desempeño Apasionado.....	45
2.3 Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado.	48
2.4 Dimensiones de la Motivación laboral.....	50
2.5 Motivación y Desempeño apasionado	55
2.6 La Organización como Sistema Según Amitai Etzioni – 1975.	57
2.6.1 Existen dos tipos de sistemas.....	57
2.6.2 Un sistema consta de cuatro elementos primordiales.	57
2.6.3 Tipos de Autoridad.....	58
2.7 La Satisfacción y su relación con la Motivación	59
2.8 Ley Servir.....	60
2.9 Conociendo la Fuerza Aérea del Perú	62

2.10 Personal civil dentro de las Fuerzas Armadas	63
2.11 Marco Conceptual.....	65
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	66
3. MARCO METODOLÓGICO	67
3.1 Hipótesis	67
3.2 Variables.....	67
3.2.1 Definición Conceptual:.....	67
3.2.2 Definición Operacional.....	67
3.2.3 Definición conceptual.....	67
3.2.4 Definición Operacional.....	68
3.3 Metodología	68
3.3.1 Tipo de Estudio.....	68
3.3.2 Diseño de Estudio.....	68
3.4 Población y Muestra	69
3.4.1 Población	69
3.4.2 Muestra.....	69
3.5 Método de investigación	69
3.6 Operacionalización de las variables	71
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
3.7.1 Instrumento.....	74
3.7.2 Instrumento 2.....	75
3.8 Método de análisis de datos	76
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	77
4. RESULTADOS.....	78
4.1 Descripción de los Resultados.....	78
4.2 Discusión de Resultados	84
4.3 Contrastación de la Hipótesis	90
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	91
CONCLUSIONES.....	92
SUGERENCIAS	93
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	100

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Relación entre la motivación laboral y desempeño apasionado del personal técnico de enfermería del Hospital FAP Regional del Norte- 2015.	78
Tabla N° 02: Nivel de la motivación laboral del personal técnico de enfermería del Hospital FAP Regional del Norte – 2015	79
Tabla N° 03: Nivel del desempeño apasionado del personal técnico de enfermería del Hospital FAP Regional del Norte – 2015.	80
Tabla N° 04: Relación entre la motivación laboral y la dimensión disfrute del desempeño Apasionado del personal técnico de enfermería del Hospital FAP Regional del Norte - 2015.	81
Tabla N° 05: Relación entre la motivación laboral y la dimensión rendimiento del desempeño Apasionado del personal técnico de enfermería del Hospital Regional del Norte.	82
Tabla N° 06: Relación entre la motivación laboral y la dimensión entrega del desempeño Apasionado del personal técnico de enfermería del Hospital Regional del Norte	83

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 01: Gráfico de dispersión sobre la relación entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado del personal técnico de enfermería del hospital FAP Regional del Norte- 2015.	79
Grafico N° 02: Nivel de motivación laboral del personal técnico de enfermería del hospital FAP regional del norte-2015	80
Grafico N° 03: Nivel del desempeño Apasionado del personal técnico de enfermería del hospital FAP regional del norte - 2015	81

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables de la Motivación Laboral y su desempeño Apasionado en el personal técnico de enfermería del hospital FAP regional del norte, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 32 empleados civiles que laboran como personal técnico de enfermería en el Hospital Fap Regional del Norte. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales están conformados por dos test. Uno es para medir La escala de Motivación Laboral (logro, Autonomía, Maestría, Propósito, Intimidad y Refuerzo) compuesto de 44 ítems – Robles y García- 2010 versión Dirinott y Ferreira- 2013. Y el otro sirve para medir el desempeño Apasionado compuesto por 72 ítems versión Adriana Beatriz Rocca.

Finalmente se determinó que existe relación directa de grado fuerte (0,762) entre La Motivación Laboral con el desempeño Apasionado en el personal técnico de enfermería que labora en el Hospital FAP Regional del Norte – 2015 y por lo tanto estos resultados ayudarán a mejorar la gestión y la administración de la Institución, con ello mejorar la calidad que se le brinda a los usuarios internos como externos.

Palabras clave:

Motivación Laboral, Desempeño Apasionado, calidad del servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research is to obtain information that relations variables of work motivation and his passionate performance in nursing technical staff FAP northern regional hospital, with porosity to recommend best practices to optimize the administrative management.

The sample of this study consisted of 32 civilian employees who work as nursing technicians in Fap Regional Hospital North. To achieve the objectives outlined we proceeded to the application of two instruments for data collection, which are composed of two tests. One is to measure the scale of labor motivation (achievement, Autonomy, Mastery, Purpose, Intimacy and reinforcement) consisting of 44 items - Garcia Robles and Dirinott and Ferreira 2010 version 2013. And the other is used to measure the passionate performance made up 72 items version Adriana Beatriz Rocca.

Finally it determined that there is a strong direct relationship degree (0,762) between motivation Work with passionate performance in nursing technical staff working at the Northern Regional Hospital FAP - 2015 and therefore these results will help improve the management and administration of the institution, thereby improving the quality that is offered to internal and external users.

Keywords:

Work motivation, passionate performance, and quality of service.