



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CAYETANO**

**HEREDIA, LIMA 2016**

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

**AUTOR:**

**WASHINGTON SILVERA MARTINEZ**

**ASESOR**

**DR. VÍCTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**LIMA –PERÚ**

**Año 2016**

## Página del jurado

---

Dr. Víctor Dávila Arenaza

**Presidente**

---

Dr. Lessner León Espinoza

**Secretario**

---

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos por su  
apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores y compañeros  
quienes contribuyeron en la  
realización de este trabajo de  
investigación.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Washington Silvera Martinez con DNI N° 46613189, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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, diciembre del 2016

---

Washington Silvera Martinez

**Autor**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Washington Silvera Martinez  
**El Autor**

## ÍNDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 justificación del estudio.....	24
1.6 Hipótesis.....	25
1.7 Objetivos.....	26
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>27</b>
2.1 Diseño de investigación.....	27
2.2 Variables, Operacionalización.....	28
2.3 Población y muestra.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5 Métodos de análisis de datos.....	31
2.6 Aspectos éticos.....	31

<b>III. RESULTADOS</b> .....	32
3.1 Prueba de normalidad.....	32
3.2 Análisis de resultados.....	33
3.3 Contrastación de hipótesis.....	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	38
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	43
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	45
<b>ANEXOS</b> .....	48
Anexo 1: Instrumento de medición.....	48
Anexo 2: Validación de Instrumentos.....	50
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 4: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	57



## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. La población estuvo conformada por 140 trabajadores administrativos nombrados y la muestra 103. Los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 24 preguntas tipo Likert, los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS. Así mismo la prueba de hipótesis que se aplicó para esta investigación es el coeficiente de correlación *Spearman* teniendo como resultado de que existe relación moderada entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

**Palabras clave:** Motivación, calidad de servicio, trabajadores

## ABSTRAC

The thesis general objective was to determine the relationship between labour motivation and quality of service of the workers of the Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. The population was formed by 140 appointed administrative workers and sign 103. The data were collected through the technical of the survey and is used as instrument of collection of data a questionnaire of 24 questions type Likert, them results were processed by the program statistical SPSS. Likewise the test of hypothesis that is applied for this research is the coefficient of correlation Spearman having as result of that exists relationship moderate among the motivation labor and the quality of service of them workers of the Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

**Keywords:** Motivation, quality of service, workers