



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La motivación en los trabajadores del servicio de
emergencia del Hospital San José-Carmen de la
Legua Reynoso-Callao - 2015

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

AUTOR:

Br. Fiorella Canessa Ruiz

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Perú - 2016

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Secretario

Dra. Carolina Valenzuela Moncada
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos; y a mi hija, Mariana, por su amor incondicional.

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

Al Hospital San José del Callao por su participación y colaboración en el logro de la investigación.

Declaración Jurada

Yo, Fiorella Carla Canessa Ruiz, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 41145757, con la tesis titulada

“La motivación en los trabajadores del servicio de emergencia del hospital San José-Carmen de la legua Reynoso-callao – 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 presenten 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 de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Perú
Fiorella Carla Canessa Ruiz
DNI: 41145757

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Se presenta la investigación: “La motivación en los trabajadores del servicio de emergencia del hospital San José-Carmen de la Legua Reynoso-Callao-2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cómo se manifiesta la Motivación en lo trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital San José-Carmen de la Legua Reynoso-Callao -2015. En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

Lima Perú
Fiorella Carla Canessa Ruiz
DNI: 411455757

Índice general

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes Nacionales	14
1.1.2 Antecedentes Internacionales	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1 La Motivación	20
1.2.2 Dimensiones de la Motivación	22
1.2.3 Principales Teorías desarrolladas sobre Motivación	27
1.2.4 Perspectiva teórica	40
1.2.5 Marco Contextual	44
1.3 Justificación	50
1.3.1 Teórica	50
1.3.2 Práctica	52
1.3.3 Metodológica	52
1.4 Problema	53
1.4.1 Realidad Problemática	53
1.4.2 Formulación de problemas	58
1.5 Objetivos	59
1.5.1 Objetivo General	59
1.5.2 Objetivos Específicos	59
MARCO METODOLÓGICO	61
2.1. Variable	62

2.1.1	Identificación de variable	62
2.1.2	Definición operacional	62
2.1.3	Operacionalización de variables	63
2.2	Metodología	63
2.2.1	Tipos de estudio	63
2.2.2	Diseño de investigación	64
2.3	Población, muestra y muestreo	64
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.5	Métodos de análisis de datos	67
	RESULTADOS	69
	DISCUSIÓN	77
	CONCLUSIONES	81
	RECOMENDACIONES	84
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
	APÉNDICES	90
	Apéndice A Matriz de Consistencia	91
	Apéndice B Matriz de Operacionalización	92
	Apéndice C Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	96
	Apéndice D Matriz de datos	97
	Apéndice E Cuestionario	98
	Apéndice F Formato de validación de instrumento	101
	Apéndice H Artículo Científico	108

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de Variable – Motivación	63
Tabla 2	Población del Servicio de Emergencias del Hospital San José- Callao	64
Tabla 3	Motivación	70
Tabla 4	Extrínseca	71
Tabla 5	Intrínseca	72
Tabla 6	Contingencia CARGO * Motivación	73
Tabla 7	Contingencia EDAD * Motivación	74
Tabla 8	Contingencia SEXO * Motivación	75
Tabla 90	Contingencia CONDICIÓN * Motivación	76

Lista de figuras

Figura 1 La Jerarquía de Las Necesidades	28
Figura 2 Escala de necesidades	32
Figura 3 Teoría de los dos factores (los que satisfacen y los que no) Como continuos separados.....	42
Figura 4 . Mapa del Distrito Carmen de la Legua Reynoso	45
Figura 5 Valores del Hospital San José- Callao	47
Figura 6 Principios de los Colaboradores del Hospital san José- Callao	48
Figura 7 Motivación	70
Figura 8 Extrínseca	71
Figura 9 Intrínseca	72
Figura 10 Contingencia CARGO * Motivación	73
Figura 11 Contingencia EDAD * Motivación	74
Figura 12 Contingencia SEXO * Motivación	75
Figura 13 Contingencia CONDICIÓN * Motivación	76

Resumen

La presente investigación titulada: La motivación en los trabajadores del servicio de emergencia del hospital San José-Carmen de la Legua Reynoso-Callao-2015, es un estudio descriptivo con una muestra de 62 individuos los cuales fueron colaboradores del servicio de emergencia del Hospital San José del Callao durante el año 2015, a quienes se les evaluó el índice de motivación tanto extrínseca como intrínseca, asimismo se pudo medir las dimensiones de sexo, edad, condición laboral y cargo, lo cual ha sido evaluado a través de un instrumento que se presenta en el apéndice número tres del presente documento, todo esto con el objetivo de “Determinar cómo se manifiesta la Motivación en los trabajadores del Servicio de Emergencia del Hospital San José-Carmen de la Legua Reynoso-Callao -2015”; a lo que como resultado de la aplicación de nuestras técnicas estadísticas descriptiva hemos obtenido como resultados que la motivación en general, que el 53.2% de la muestra se encuentra en un nivel regular, en tanto que el 43.5% de ellos se encuentra en un nivel bueno, mientras que solo el 3.2 restante tienen un nivel de motivación deficiente respectivamente.

Palabras Claves:

Motivación, intrínseca, extrínseca, condición laboral, cargo, edad, sexo.

Abstrac

In this research paper entitled: Motivation in service workers hospital emergency San Jose-Carmen de la Legua Reynoso-Callao-2015, is a descriptive study with a sample of 62 individuals which were collaborators emergency service Hospital San Jose del Callao during 2015 who were assessed the level of motivation both extrinsic and intrinsic also could measure the dimensions of gender, age, employment status and position, which has been assessed by instrument It presented in Annex No. 3 of this document, all with the goal of "Determine how motivation is manifested in workers Hospital Emergency Service San Jose-Carmen de la Legua Reynoso-Callao -2015"; what as a result of the application of our descriptive statistical techniques have obtained as results that motivation in general, 53.2% of the sample is at a regular level, while 43.5% of them are at a level good, while only the remaining 3.2 have a poor level of motivation respectively.

Keywords:

Motivation, intrinsic, extrinsic, employment status, position, age, sex.