



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de vida profesional y desempeño laboral de los
trabajadores administrativos del hospital Cayetano
Heredia - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Pinedo Ob, Walter Hipólito

ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

Página del jurado

.....

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Presidente

.....

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Secretario

.....

Dr.Felipe Guizado Oscco

Vocal

Dedicatoria

A Dios. Por la oportunidad

A mi familia. Por su apoyo

A Mis amigos y compañeros.

Por su comprensión.

Walter

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, dedicación y constancia en nuestra formación académica por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

Walter

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Pinedo Ob, Walter Hipólito estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08484956, con la tesis titulada “Calidad de vida profesional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Cayetano Heredia - 2016”.

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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 17 de Agosto de 2016

Firma

Br. Walter Hipólito Pinedo Ob

DNI N° 08484956

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de vida profesional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Cayetano Heredia - 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Pinedo Ob, Walter Hipólito

Índice

| | Página |
|---|---------------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Antecedentes | 14 |
| 1.1.1. Internacionales | 14 |
| 1.1.2. Nacionales | 15 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística | 20 |
| 1.2.1. Calidad de vida profesional | 20 |
| 1.2.2. Desempeño Laboral | 23 |
| 1.2.3. Justificación | 30 |
| 1.2.4. Problema de investigación | 30 |
| 1.3. Justificación | 30 |
| 1.4. Problema de investigación | 31 |
| 1.4.1. Realidad problemática | 31 |
| 1.4.2. Formulación del Problema general | 32 |
| 1.4.3. Problemas específicos | 32 |
| 1.5. Hipótesis | 33 |
| 1.5.1. Hipótesis específicas | 33 |
| 1.6. Objetivos de la investigación | 33 |
| 1.6.1. Objetivo general | 33 |
| 1.6.2. Objetivos específicos | 33 |

| | |
|--|----|
| II. MARCO METODOLÓGICO | 35 |
| 2.1. Variables | 36 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 37 |
| 2.3. Metodología | 39 |
| 2.4. Tipo de estudio | 39 |
| 2.5. Diseño de investigación | 39 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 40 |
| 2.6.1. Población | 40 |
| 2.6.2. Muestra | 40 |
| 2.6.3. Muestreo | 40 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento | 41 |
| 2.8. Métodos de Análisis de datos | 41 |
| III. RESULTADOS | 42 |
| 3.1. Descripción de resultados | 43 |
| 3.2. Contraste de hipótesis | 49 |
| IV. DISCUSIÓN | 53 |
| V. CONCLUSIONES | 57 |
| VI. RECOMENDACIONES | 59 |
| VII. REFERENCIAS | 61 |
| VIII. APÉNDICE | 65 |

| Lista de tablas | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Definición operacional de la variable Calidad de vida profesional (CVP). | 37 |
| Tabla 2. Definición operacional de la variable desempeño laboral | 38 |
| Tabla 3. Frecuencias de los encuestados de acuerdo a condición y sexo. HNCH, 2016 | 43 |
| Tabla 4. Frecuencias de los encuestados de acuerdo al servicio. HNCH, 2016 | 44 |
| Tabla 5. <i>Tabla de contingencia entre el desempeño laboral y la calidad de vida profesional. HNCH</i> | 45 |
| Tabla 6. Frecuencias de los encuestados de acuerdo a las categorizaciones de la variable calidad de vida profesional. HNCH, 2016. | 47 |
| Tabla 7. Frecuencias de los encuestados de acuerdo a las categorizaciones de las dimensiones de la variable calidad de vida profesional. HNCH, 2016 | 48 |
| Tabla 8. Frecuencias de los encuestados de acuerdo a las categorizaciones de la variable desempeño laboral. HNCH, 2016 | 49 |
| Tabla 9. Prueba de correlación Rho Spearman entre la carga y el desempeño laboral. | 50 |
| Tabla 10. Prueba de correlación Rho Spearman entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral | 51 |
| Tabla 11. Prueba de correlación Rho Spearman entre el apoyo directivo y el desempeño laboral | 52 |
| Tabla 12. Prueba de correlación Rho Spearman entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral. | 53 |

| Lista de figuras. | Pág. |
|---|-------------|
| <i>Figura 1.</i> Modelo de planificación | 25 |
| <i>Figura 2.</i> Distribución de las frecuencias de los encuestados de acuerdo a condición y sexo. HNCH, 2016. | 43 |
| <i>Figura 3.</i> Distribución de las frecuencias de los encuestados de acuerdo al rango etario y sexo. HNCH, 2016. | 46 |
| <i>Figura 4.</i> Distribución de frecuencias de los encuestados de acuerdo a las categorizaciones de la variable calidad de vida profesional. HNCH, 2016 | 47 |
| <i>Figura 5.</i> Distribución de frecuencias de los encuestados de acuerdo a las categorizaciones de las dimensiones de la variable calidad de vida profesional. HNCH, 2016 | 48 |
| <i>Figura 6.</i> Distribución de frecuencias de los encuestados de acuerdo a las categorizaciones de la variable desempeño laboral. HNCH, 2016 | 49 |

Resumen

El problema estuvo basado en las deficiencias reportadas sobre el desempeño del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral del personal– 2016.

El estudio fue básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal. Se usó el método hipotético deductivo. El diseño fue no experimental, correlacional. Se encuestó a 80 personas. Se empleó el cuestionario CVP35. Para el desempeño laboral se usó el cuestionario validado de la oficina de recursos humanos del Hospital. Se empleó la estadística descriptiva y la prueba de correlación Rho de Spearman al 95% de confianza.

La calidad de vida profesional de los encuestados en el Hospital Cayetano Heredia se ubicó en la categoría regular con un 53,8% del total. El desempeño laboral fue regular en un 56,3%. La carga laboral se relacionó significativamente ($p=0,003<0,05$) con el desempeño laboral del personal administrativo ($r = 0,324$). La motivación intrínseca se relacionó significativamente ($p=0,000<0,05$) con el desempeño laboral ($r = 0,468$). El apoyo directivo se relacionó significativamente ($p=0,002<0,05$) con el desempeño laboral ($r = 0,340$). La calidad de vida profesional se relacionó significativamente ($p=0,001<0,05$) con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia ($r = 0,367$).

Palabras clave: Calidad de vida profesional; desempeño laboral.

Abstract

The problem was based on the deficiencies reported on the performance of the administrative staff Hospital Cayetano Heredia. The aim of the research was to determine the relationship between the quality of working life and job performance of staff- 2016.

The study was basic, quantitative approach, descriptive cross-sectional level. hypothetical deductive method was used. The design was not experimental, correlational. We surveyed 80 people. the CVP35 questionnaire was used. For job performance questionnaire validated human resources office Hospital was used. Descriptive statistics and correlation test Spearman Rho 95% confidence level was used.

The professional quality of life of respondents in the Cayetano Heredia Hospital started regular category with 53.8% of the total. Job performance was 56.3% regular. The workload was significantly related ($p = 0.003 < 0.05$) with administrative staff job performance ($r = 0.324$). Intrinsic motivation was significantly related ($p = 0.000 < 0.05$) with job performance ($r = 0.468$). Managerial support was significantly related ($p = 0.002 < 0.05$) with job performance ($r = 0.340$). The professional quality of life was significantly related ($p = 0.001 < 0.05$) with the job performance of the administrative staff of the Hospital Cayetano Heredia ($r = 0.367$).

Keywords: Quality of working life; job performance.