

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL
CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES
DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA DIRESA
CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Delmer Flores Cotrina

Grety Marilú Leiva Chávez

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicado a mi esposa Rosa por su comprensión y apoyo incondicional, a mi hijo Rodrigo por ser el motivo para seguir superándome cada día y a la Universidad Privada del Norte por brindarme una formación académica adecuada para adquirir conocimientos como futuro administrador.

Delmer Flores Cotrina

Dedico la presente tesis a mis padres Héctor y Anita, de quienes recibo por segunda vez, su apoyo, tolerancia y acompañamiento en lograr mi meta.

Grety Marilú Leiva Chávez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al director regional y al personal del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, por haber aceptado brindar las facilidades para la aplicación del instrumento: cuestionario.

A la Universidad Privada del Norte – Cajamarca, por darnos la oportunidad de adquirir nuestra segunda carrera profesional, a través del programa con exclusividad para adultos que trabajan. Asimismo; a los docentes, por brindarnos conocimientos actualizados e inducirnos a la práctica del mundo empresarial.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Realidad problemática.....	7
1.2. Formulación del problema	36
1.3. Objetivos	36
1.4. Hipótesis	37
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	38
2.1. Tipo de investigación.....	38
2.2. Diseño de investigación..	38
2.3. Variables de estudio.....	38
2.4. Población y muestra.....	39
2.5. Técnicas, instrumentos y análisis de datos.....	40
2.6. Procedimiento.....	42
CAPÍTULO III. RESULTADOS	43
3.1. Descripción de la DIRESA Cajamarca.....	43
3.2. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores	44
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
4.1. Discusión	50
4.2. Conclusiones.....	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución poblacional.....	40
Tabla 2	Valoración de la satisfacción y el desempeño	41
Tabla 3	Correlación de la satisfacción laboral con el Desempeño de la satisfacción laboral con el Desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.....	44
Tabla 4	Correlación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la DIRESA Cajamarca	45
Tabla 5	Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral con el Desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.....	46
Tabla 6	Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión eventos o condiciones de satisfacción laboral con el desempeño.....	47
Tabla 7	Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión agentes de satisfacción con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.....	48
Tabla 8	Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión agentes de satisfacción con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.....	48

RESUMEN

La presente tesis contiene información de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, sobre la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración. El objetivo general fue determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores; siendo necesario revisar investigaciones publicadas de carácter internacional, nacional y local, además de literatura de diversos autores que describen nuestras variables en estudio. Los colaboradores del área de Administración, son un número total de cincuenta y uno. En cuanto a la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El diseño es descriptivo, transversal, no experimental y correlacional. El resultado de la tesis según la correlación de Spearman fue de (0.722) de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca. En ese sentido, se concluyó que la satisfacción laboral tiene una correlación alta directa con el desempeño; esto significa que a mayor satisfacción laboral va haber un mejor desempeño o que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño, relación, colaboradores.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la satisfacción laboral, así como el desempeño son considerados de suma importancia en las organizaciones, en donde sí, el colaborador se siente complacido e incentivado, él encontrará motivos diversos que producen resultados positivos que se alinean a los objetivos establecidos por la organización, y por lo tanto se consigue lograr un efecto positivo en su desempeño. Las organizaciones están muy enfocadas a planear estrategias que conlleven a una óptima gestión del talento humano, porque se entiende que el componente de producción más importante dentro de sus organizaciones son sus colaboradores, puesto que el resto de componentes como: lo físico, financiero y tecnológico, son necesarios y muy importantes; sin embargo, si no hay la persona que los opere, las organizaciones no podrían funcionar.

Robbins (2009) Define a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos. Teniendo en consideración la definición del autor y su referencia con las organizaciones, se entiende muchas veces que el concepto de satisfacción laboral involucra un gasto más que un costo o una inversión; sin embargo diversos estudios y el avance del conocimiento nos ha demostrado que invertir en la gestión del talento humano conlleva a posicionar a la organización dentro del mercado competitivo para lograr sus objetivos de corto, mediano y largo plazo; esto implica en que sus colaboradores se sientan más incentivados, así origina el deseo de desempeñarse mejor en sus responsabilidades, realizando de la mejor forma lo que hace y sintiéndose identificado con la organización.

Bohórquez (2002), define al desempeño como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado; todo esto nos conlleva a decir que es de vital importancia la relación en dos aspectos, como la satisfacción laboral y el desempeño, puesto que la satisfacción laboral conlleva a un mejor desempeño y a su vez a alcanzar los objetivos trazados tanto los organizacionales, los profesionales y de igual forma los personales.

En el año 2014, la Organización Mundial de la Salud (OMS), da a conocer que el sector salud representada aproximadamente treinta y cinco (35) millones de personas en el ámbito laboral en todo el mundo, lo que corresponde a un 12% de la fuerza laboral a nivel mundial.

En el año 2012 se realizó un estudio epidemiológico de salud mental por el Instituto Nacional de Salud Mental "Honorio Delgado – Noguchi", observó que un 70% de la población adulta encuestada presentó satisfacción con sus actividades laborales, sus compañeros y el ambiente físico donde laboraba.

En una investigación realizada por Trabajando (2016), el 76% de trabajadores de distintas empresas de Perú, en una de las interrogantes planteadas en su instrumento de recolección de datos, dice "no se siente feliz cumpliendo su labor". Por otro lado, el 65% contestaron que una de las mayores motivaciones que les permite hacer mejor su trabajo es por su familia.

En la región Cajamarca, la organización del sector público: Dirección Regional de Salud Cajamarca - DIRESA Cajamarca, en el área de Administración; se ha podido observar que existe un malestar en los colaboradores relacionado a una falta de satisfacción laboral, la cual es primordial para obtener mejores resultados en su desempeño. Existen algunas razones que reflejan esta realidad, como rotación del personal, desconformidad laboral, largas jornadas laborales, falta de capacitación,

término de contrato, entre otros. Además, cabe mencionar que no se cuenta con anteriores estudios concernientes a la satisfacción laboral, sin embargo, existe una investigación relacionada con el desempeño en la organización objeto de estudio. Por ello hemos considerado determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del Área de Administración de la DIRESA Cajamarca.

Antecedentes:

A nivel internacional:

Pablos (2016) en su tesis "Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres" dentro de sus conclusiones según sus objetivos describe que "... evaluar si la implantación de sesiones clínicas de Enfermería tenía influencia en los cambios producidos en el entorno laboral, y se observó que la implantación de dichas sesiones aumentaba la percepción de la autonomía y el estatus profesional, aumentando consecuentemente la satisfacción laboral".

Cuando se incorpora dentro del plan de gestión de recursos humanos la capacitación de los colaboradores, según sus afinidades e intereses y que engloba el aumento en conocimientos y prácticas dentro de un área, son componentes muy importantes de desarrollo intrínseco en el colaborador, además si el personal adquiere suficiente conocimiento y habilidad para realizar una tarea, éste podrá experimentar sentimientos positivos como resultado de sus actividades laborales y por la tanto tendrían una sensación de satisfacción en el trabajo y serían más competentes en su desempeño laboral. La intensidad de crecimiento personal y profesional en los colaboradores puede mejorar en la organización en el cumplimiento de objetivos, ya que responden

en un mejor desempeño de trabajo y se ve reflejado de manera positiva en el logro de resultados.

Moreno & Zúñiga (2015) en su tesis "Relación entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro de la ciudad San Juan Pastor". Dentro de sus objetivos fue determinar la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral.

Las conclusiones a las que llegó el estudio de investigación fue que tanto el estrés como la satisfacción laboral implican una actitud y una percepción valorativa de cada persona frente a las situaciones y condiciones de trabajo a las que está expuesto. En este sentido la evaluación que cada trabajador realiza incidirá en los niveles de las variables; además puede llegar a moldear el comportamiento de los colaboradores que estarán relacionados con su rendimiento de manera positiva o negativa. Asimismo, se evidencia la importancia de la satisfacción laboral y el estrés como fenómenos complejos, debido a su influencia sobre la salud, al referirse al estrés por ejemplo se tienen en cuenta que es imbatible su presencia ya que en ocasiones se convierte en un mecanismo de adaptación frente a cambios organizacionales que impactan a los trabajadores de manera positiva y negativa.

Martínez (2013) en su tesis "Satisfacción Laboral en la Unidad de Gestión Clínica: Opinión de los Profesionales de Enfermería" concluye que el perfil del profesional de enfermería que tiene más probabilidad de estar satisfecho laboralmente en la Unidades de Gestión Clínica, con las características de ser mujer, universitaria y de planta.

Si abordamos la variable satisfacción laboral y la relacionamos con el género, y teniendo en cuenta los resultados de la tesis en mención, podríamos decir que las mujeres tienen menos expectativas hacia su empleo que las que presenta un varón, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y por lo tanto le resulta más

difícil de cumplir. Además, es importante señalar que el componente profesional influye en el grado de satisfacción de forma positiva, así como también la estabilidad laboral dentro de una organización. Ahora, si asumimos lo anteriormente dicho tendría que estar relacionado los componentes de género, grado de instrucción y estabilidad en el mejor desempeño laboral del colaborador.

Simón (2012), en la tesis "Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del SAMCO Carlos Pellegrini". Se trabajó con una población de 26 trabajadores de salud entre médicos, enfermeros, administrativos y personal de servicios generales.

La conclusión a la que llegó el estudio, según el análisis global la satisfacción laboral del personal es de 62%. Con respecto al personal de enfermería es el grupo que manifiesta menor satisfacción laboral, ya que 8 de 10 no llegan al 0,75 de promedio, al igual que el personal administrativo donde 2 de 3 están en las mismas condiciones que los anteriores.

El estudio muestra que en líneas generales la mayoría del personal siente una satisfacción laboral; sin embargo, cuando clasificamos al personal según su profesión encontramos que los de enfermería son los que más insatisfechos se muestran (8 de cada 10); al igual que el personal administrativo 2 de cada 3 se sienten menos satisfechos.

Cisneros (2011), en la tesis sobre "Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo en el Hospital Santiago Papasquiari – Durango". El estudio se realizó con una muestra de 55 enfermeras, distribuidos de la siguiente manera: 12 en turno matutino, 11 en turno vespertino, 18 en turno nocturno que comprende la jornada A y B, 11 en jornada acumulada y 3 cubren descansos. Según la investigación se concluye que, no existe una correlación entre la satisfacción

laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en esta población, por lo que es probable que existan otros factores asociados a la satisfacción.

También se menciona que el personal de enfermería se encuentra en un nivel de satisfacción moderado, dándole mayor importancia al salario, horario y estabilidad en el empleo y esto se traduce en una mayor productividad para la institución; pero desafortunadamente se encuentra que el personal de enfermería cuenta con un nivel de motivación bajo, debido a esto es importante señalar que cuando al personal no se le brinda la oportunidad de promocionarse, que sus tareas se vuelvan rutinarias, capacidad de utilizar sus habilidades y que considere que su responsabilidad asignada no es la suficiente, esto genera insatisfacción.

Otro aspecto importante que se menciona es que, la satisfacción en el personal de enfermería en el desempeño de sus actividades ha sido considerada un determinante de la calidad de atención, pues no es factible que un colaborador realice su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho con su desempeño y con los resultados del mismo, es por ello de la importancia de mantener motivado y satisfecho al trabajador, ya que de ello depende la productividad de las instituciones.

En la investigación se puede apreciar que la satisfacción laboral no necesariamente está relacionada con las condiciones de trabajo; sino que tiene que ver con otros factores como el salario, estabilidad laboral, horarios de trabajo y además de ello el personal para que realice su trabajo con calidad y eficiencia tiene que encontrarse satisfecho con su desempeño.

Rafael & García (2011) en el trabajo de investigación "Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso Nicaragua"; llegaron a las siguientes conclusiones:

Existe una necesidad imperante de revisar en forma global las políticas de los recursos humanos en el sector salud de Nicaragua y propone acciones para mejorar el desempeño de los trabajadores de este sector tales, así como una educación permanente y formación, una política de premiación a los mejores trabajadores mediante el acceso a una formación específica. Sin embargo, la necesidad más urgente es garantizar la disponibilidad de insumos esenciales, materiales y suministros, así como equipos; además, reducir el estrés laboral y mejorar las condiciones de trabajo.

A nivel nacional:

Zegarra (2018), en la tesis "Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de emergencia del Hospital Goyeneche – Arequipa 2017". La investigación tuvo como objetivo establecer si existe algún tipo de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo del personal de enfermería, con la finalidad de determinar si esta relación constituye un factor de influencia en el desempeño laboral. Para ello utilizó como instrumento al cuestionario a un total de 44 trabajadores.

Las conclusiones a que llegó el estudio de investigación es que se encontró relación estadística ($p = 0.05$) entre la satisfacción y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%, donde más del 50% del personal tienen una buena satisfacción laboral, lo que les permite tener buen y muy buen desempeño laboral, con los más altos porcentajes; así también aquellos que son indiferentes tienen regular desempeño laboral con un 25% cada uno y los que están totalmente de acuerdo tienen un excelente desempeño laboral con el menor porcentaje.

Según el análisis realizado al estudio de investigación se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño; es decir hay un alto porcentaje

que se siente satisfechos laboralmente y al mismo tiempo tienen un adecuado desempeño laboral.

Asmat (2018) en la tesis “Satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018”. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018; para ello trabajó con una muestra de 90 profesionales.

Las conclusiones a la que llegó el estudio fue que existe relación de la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico de Centro Quirúrgico; ya que presentó un coeficiente Rho de Spearman de $r= 0.566$, demostrando una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en centro Quirúrgico, la que resulto estadísticamente significativa $p=0.000$, es decir a niveles altos de satisfacción laboral le corresponde con niveles altos de Desempeño del profesional. La correlación resulto ser de nivel medio.

Ríos & Gálvez (2017) en la tesis “Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2017”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del profesional de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque durante el año 2017. Para ello utilizó una muestra de 48 profesionales de salud entre responsables de áreas, coordinador y equipos técnicos.

Los resultados de la investigación concluyeron que La satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, aprobándose la hipótesis planteada.

Según el análisis realizado al estudio se puede afirmar que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y desempeño del personal de salud que realiza servicios de salud pública.

A nivel local:

Sánchez & Gómez (2019) en la tesis sobre "Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC 2018", la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores del área de hospitalización de la Clínica Limatambo Cajamarca SAC, 2018. Dentro de sus conclusiones afirmaron que existe una relación directa entre el desempeño con la satisfacción laboral de los colaboradores, ya que los colaboradores se sienten satisfechos con la infraestructura, equipos de alta tecnología, incentivos, bonos y gratificaciones; y estos colaboradores demuestran su desempeño resolviendo los inconvenientes, interacción entre colaboradores y además están sujetos a evaluaciones de desempeño, acompañado con capacitaciones de actualización.

Lezama (2018) en la tesis "satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018". El objetivo fue Estudiar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018.

Los resultados de la investigación concluyen que existen condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y remunerativos; políticas administrativas; relaciones interpersonales; y relación con la autoridad que posiblemente generen insatisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico. Además, se observó que existe desarrollo personal y desempeño de tareas que posiblemente

generen satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico.

Aliaga & Julcamoro (2016), en su investigación sobre "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización", muestra en sus conclusiones que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces el desempeño laboral aumenta.

La organización sabe de la importancia de establecer procesos de evaluación de desempeño que éstos deben ser gestionados de manera efectiva y acorde a los avances tecnológicos que existen actualmente. En nuestra opinión todas las organizaciones podrían mejorar considerablemente su competitividad incorporando un sistema para la medición del desempeño de los colaboradores que las integren. Especialmente en los contextos profesionales actuales en los que se están estableciendo nuevos modelos de relación laboral, donde los roles del colaborador y de la organización están evolucionando hacia relaciones igualitarias de beneficio mutuo, donde los trabajos ya no son para toda la vida, sino que perdurarán en la medida en que su relación sea satisfactoria y rentable para ambas partes.

Cuando se investiga al componente del recurso humano y su desempeño laboral, que se desarrolla en una organización, se analizan diferentes variables entre ellas el clima organizacional, así como también la relación con la satisfacción laboral. Por lo que es importante reconocer que a mejor clima organizacional es mejor el desempeño laboral.

Cieza (2014) en la investigación "Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital General I José H. Soto Cadenillas Chota - 2014". Uno de los

objetivos fue identificar la satisfacción laboral según las dimensiones de: factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Los resultados de la investigación concluyen que las/os profesionales de enfermería del área asistencial de los servicios, del Hospital General 1 José Soto Cadenillas Chota, todos se encuentran laboralmente satisfechos y en cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral están satisfechos en la dimensión de relaciones interpersonales, está en relación al grado que presentan las enfermeras y enfermeros con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones. Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional y desempeño con las tareas se siente útil y complacido con la labor que realiza evidenciándose vocación e identidad en los profesionales. Mientras que en la dimensión de beneficios laborales seguido por la relación que tiene con la autoridad presentaron insatisfacción laboral.

Rodríguez (2013) en la tesis "satisfacción laboral y desempeño del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2010". El objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz; para ello utilizó una muestra de 139 trabajadores asistenciales.

Los resultados de la investigación concluyeron que existe una influencia significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2010

La satisfacción laboral en el Hospital Víctor Ramos Guardia es baja. Las jefaturas de cada servicio del hospital solo aplican el reconocimiento a través de la entrega de diplomas de manera esporádica al personal nombrado, más no al contratado.

El desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz es bajo debido a que no se logra cumplir las metas establecidas por la institución. Entre la más resaltante está la producción (cantidad de pacientes atendidos), debido a la frecuencia de tardanzas y el ausentismo laboral de ocurrencia mensual y evaluación anual.

Bases Teóricas:

Satisfacción Laboral:

Definición: Según Robbins (2009) Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.

De acuerdo a Chiavenato (2014) la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización de puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo.

Según Páez (2013) ha definido la satisfacción laboral como la actitud general de un trabajador hacia su trabajo; al trabajar la persona, aparte de cuidar su empleo o de mejorar sus posibilidades de ascenso ¿Qué otro elemento lo lleva a alterar su manera de ser? Aunque parezca sencilla y obvia, la respuesta es decididamente perentoria para cada persona, es el deseo de vivir una vida llena de satisfacciones, un estilo de

vida que representa un proceso de autorrealización total, una vida que refleja la calidad de la existencia de cada persona.

Por otro lado, Robbins & Judge (2013) definen a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos; sin embargo, la definición no se queda con la referencia a un estado sentimental, sino que lo relacionan con la ciudadanía organizacional y el desempeño laboral.

Por otra parte, Newstrom (2011) es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción laboral es una actitud afectiva, el término general que se emplea para describir la satisfacción total es el estado de ánimo.

De acuerdo a Alles (2011) define a la satisfacción laboral como el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo; el cual se mide sobre ciertos ítems pre establecidos. Menciona, además que la satisfacción o no con el trabajo deviene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores.

Según García (2010) la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. En estas definiciones se observa la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o en contra de su actividad laboral.

La satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que los colaboradores desempeñan son mucho más que actividades que realizan; pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales; así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. También podría definirse como la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como las percepciones que tiene el colaborador de lo que "deberían ser" Hannoun (2011).

El fenómeno de la satisfacción laboral adquiere en la actualidad, una importancia vital para el desarrollo tanto organizacional como humano. Para el éxito de la gestión humana resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano, para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En consecuencia, se puede decir que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.

Aunque, si bien es cierto que la comunidad científica, no existe un consenso respecto a la definición del fenómeno en cuestión. Vale la pena señalar que, en términos bastante amplios, la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimos y comportamientos en relación a su actividad laboral.

El trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las

reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborables que no son las ideales, etc. Esto significa que la evolución que hace un colaborador de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos discretos.

Teorías de la satisfacción laboral:

Teoría de Maslow (1908 – 1970), quien elaboró sus más famosas jerarquías sobre las necesidades, también conocidas como la “pirámide la Maslow”, colocando en la base de la pirámide las necesidades primarias y luego, en orden ascendente a lo largo de la misma, las menos prioritarias.

Según este orden de prioridades, en primera instancia un ser humano necesita satisfacer sus necesidades fisiológicas como el alimento y la vivienda. Luego necesita sentirse seguro para que a partir del tercer escalón de la pirámide, este presente necesidades relacionadas con lo emocional y afectivo, tales como sentido de pertenencia, estima y en las cúspide las necesidades de autorrealización.

La teoría de Maslow está basada en la llamada pirámide de necesidades, es decir aquellas que se puede jerarquizar por orden de importancia y su influencia en el comportamiento humano. Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades, Chiavenato (2014).

Las necesidades fisiológicas: también se les llama biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo. Es decir, satisfacer las necesidades de hambre, sed y sueño.

Las necesidades de seguridad: el ser humano tiene necesidad libre de peligros y amenazas, de sentirse protegido en su vida diaria, también está estrechamente con la supervivencia del individuo.

Las necesidades sociales: está relacionada con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto. Las personas tienen necesidad de integrarse a grupos, crear lazos de amistad y amor.

Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y se evalúa. Esta necesidad de estima hace referencia a la autoestima, por ejemplo, reconocimiento, confianza, respeto y amor hacia sí mismo.

Las necesidades de autorrealización: son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y refleja el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencia y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. Las personas realizan las necesidades de autorrealización mediante el desarrollo de habilidades y aptitudes. Las personas buscan el crecimiento, desarrollo y éxito personal.

En conclusión, existen dos clases de necesidades, las de orden inferior (fisiológicas y de seguridad), las cuales son satisfechas de forma externa tales como la remuneración, la permanencia en el empleo y condiciones de trabajo; por otro lado, también encontramos las de orden superior, como las necesidades sociales, de estima y realización personal que el individuo satisface en su interior.

Teoría de factores de Herzberg:

Robbins (2014) la teoría de los factores de Fredrick Herzberg (también llamada la teoría de la motivación e higiene), propone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral.

Según Robbins (2014) cuando la gente se sentía bien con el trabajo, tendía a citar a factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad.

Por otro lado, cuando se sentía insatisfecha, tendía a citar factores extrínsecos producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía.

La teoría de los factores también denominados teoría de motivación e higiene propuesta por Frederick Herzberg nos señala que la reacción de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede determinar el éxito o fracaso

La teoría de los dos factores nos explica de una mejor manera el comportamiento de los colaboradores en su lugar de trabajo. "los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su lugar de trabajo varían de manera significativa de aquella que tenían cuando se sentían mal" Robbins & Judge (2009). En la que se plantean dos tipos de factores que afectan el comportamiento. Es por esto que la motivación de las personas depende de dos factores íntimamente relacionados.

Factores extrínsecos: los factores extrínsecos también denominados factores de higiene están relacionados con las condiciones de trabajo que rodean a los colaboradores. Si estos factores extrínsecos son óptimos únicamente evitarán la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son insuficientes provocan insatisfacción por lo que se llama factores de insatisfacción. Factores importantes que las organizaciones deben tener en cuenta para motivar a sus colaboradores "cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción

de las personas” Chiavenato (2009). Estos factores por el simple hecho de ser exteriores no pueden ser controlados por el colaborador.

Estos factores extrínsecos pueden ser: Liderazgo, condiciones laborales, seguridad en el trabajo, políticas de la organización, clima organizacional, estabilidad laboral, salario, prestaciones, relaciones laborales y oportunidades de crecimiento.

Factores intrínsecos: también denominados factores motivacionales que están relacionados con las actividades que desarrolla un colaborador en su puesto de trabajo, por lo tanto, pueden ser controlados por el mismo, “cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarias acaban con ellas” Chiavenato (2009).

Estos factores extrínsecos pueden ser: Reconocimiento, responsabilidades, desarrollo de habilidades personales, evaluación del desempeño, libertad de decidir cómo ejecutar su trabajo, establecimiento de metas y objetivos relacionados con el trabajo, crecimiento personal y crecimiento profesional.

Beneficios del desempeño laboral

Actualmente las organizaciones están inmersas a realizar algún tipo de evaluación del desempeño del colaborador, de esa manera se ven reflejados los resultados individuales, por departamentos y de la empresa en general. Cuando la evaluación del desempeño está adecuadamente enfocada, planeada y puesta en marcha, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo, tanto en la organización como en los colaboradores. Los beneficios pueden ser diversos, tal como Chiavenato (2014), hace referencia, al sostener que: “los principales beneficiarios en un proceso de evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización”. A continuación, se menciona los beneficios indicados por el referido autor:

En el caso del jefe, la evaluación ayuda a determinar el desenvolvimiento y el actuar de los subordinados en sus labores, en base a los criterios o factores de evaluación que previamente se han establecido para a evaluación; es por ello que la fase de planeación es vital para la evaluación. Asimismo, ayuda a proponer medidas o planes de acción orientados a mejorar el desempeño de los subordinados. Por último, permite la comunicación con sus subordinados para que tengan conocimiento de la metodología de evaluación y, con ello, conocer cuál es su desempeño. En cuanto a los subordinados, les permite conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y desempeño que más se valoran en la empresa. Así mismo, les permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes acerca de su desempeño, puesto que ayuda a tener conocimiento de las disposiciones, medidas que tomará su supervisor para desarrollar por su cuenta. Por último, para la organización, permite evaluar el potencial de los colaboradores a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado. Asimismo, apoya a identificar a los colaboradores que necesitan capacitación, entrenamiento y desarrollo en determinadas áreas e identificar a los colaboradores con las condiciones necesarias para ser ascendidos o transferidos a otras áreas. Todo lo antes mencionado nos ayuda a medir y presentar a la entidad el gran valor del desempeño en el área de Administración de la DIRESA Cajamarca.

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Según Locke (1969) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

Satisfacción en el trabajo: Interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: Valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: Oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: Que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: Tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones y primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: Como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo y la temperatura.

Agentes de satisfacción:

Satisfacción con la supervisión: Referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: Que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: Aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Desempeño:

Definición: Según Bohórquez (2002) Se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

El desempeño se puede definir según Bohórquez (2002) como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, citado por Araujo & Guerra (2007).

Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, citado en Araujo & Guerra (2007). En este sentido, el desempeño de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Palaci (2005), plantea que el desempeño es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Dessler (2001) se evalúa el desempeño organizacional, por cuatro razones: Primera, las evaluaciones proporcionan información para tomar decisiones en cuanto a los ascensos y los sueldos. Segunda, ofrecen la posibilidad de que usted y su subordinado repasen la conducta laboral del subordinado. Esto, a su vez permite que los dos elaboren un plan para corregir las deficiencias que haya descubierto la evaluación, y para reforzar lo que se está haciendo bien. Tercera, la evaluación forma parte del proceso de la empresa para planificar las carreras, porque ofrece la

posibilidad de repasar los planes para él y defectos que ha exhibido, la carrera de la persona, a la luz de las virtudes.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño y la idoneidad demostrada. Es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación de cursos de capacitación y desarrollo.

Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.

La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.

El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad, eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un periodo de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.

Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: si el desempeño es menos a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

Una buena referencia bibliográfica para entender la evaluación del desempeño en las organizaciones es el libro de Martha Alles "Desempeño por competencias: evaluación de 360°".

Indicadores estratégicos: las principales características de un indicador estratégico son: miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas, contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos e impactan de manera directa en las estrategias y áreas de enfoque de las organizaciones.

Indicadores de gestión: se considera que un indicador es de gestión cuando: mide el logro de los procesos, actividades y los avances conseguidos. Incluye datos sobre actividades y componentes.

Teorías del Desempeño:

Según Ohtman (2014), la gestión del desempeño laboral, la base teórica social es la psicología social. Esto en relación a la psicología de las relaciones interpersonales en diversos entornos, como comunidades, organizaciones y otros grupos. Tomando como punto de partida a la psicología social en esta investigación se presentan tres teorías dinámicas.

Teoría de las expectativas

Olivera (2013), expone que el trabajador tendrá un buen desempeño laboral si este asume previamente que su esfuerzo va a contribuir a un mayor desempeño retribuido por resultados positivos y atractivos para sí mismos; por el contrario, el desempeño laboral se verá disminuido si se aprecia que los resultados no dependerán de su esfuerzo.

El personal de trabajo se motivará en aumentar su desempeño laboral, si esto significa que obtendrá una buena evaluación para sí mismo, recompensas adecuadas, al igual que el cumplimiento de sus metas personales.

Teoría de la equidad

Vega (2007), menciona que la equidad es el equilibrio entre las cualidades laborales del colaborador y las recompensas que este recibe a cambio. De acuerdo a esta teoría los trabajadores se motivan cuando llegan a experimentar satisfacción por lo recibido mediante el esfuerzo realizado. Bedodo & Giglio (2006), expone que los trabajadores llegan a comparar su aporte realizado en el trabajo, ejemplo, esfuerzo, experiencia y competencias; contra los resultados obtenidos: reconocimientos, remuneraciones y ascensos.

Teoría del establecimiento de metas

Betancur (2010), considera que en base a esta teoría existe retroalimentación, es decir el colaborador debe poseer posibilidades de saber cómo progresa su camino hacia el cumplimiento de metas. Sin embargo, no es suficiente con establecer metas específicas con la retroalimentación. Existen otros factores que influyen sobre el desempeño, principalmente el compromiso por parte del colaborador.

Castro (2015), presenta en su investigación que una de las principales fuentes que motivan al trabajador es la intención misma de luchar por alcanzar sus objetivos. Debido a esto se establece cuanto de esfuerzo le es necesario invertir para conseguirlo.

Características del Desempeño:

Quintero, Africano & Faría (2008), consideran un serie de características individuales, entre ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que

interactúan con la naturaleza de trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones a la vez, expresa esta misma perspectiva ampliando más sobre características del desempeño, ya que medita que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo como ser: la adaptabilidad se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas; comunicación es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

Beneficios del Desempeño:

Chiavenato, citado por Mejía (2012) indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado. Los beneficios son que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada empleado, asimismo puede identificar aquellas personas que necesitan perfeccionar su funcionamiento y aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño. Lo más relevante es que se mejoren las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

Dimensiones del Desempeño:

Existen diversos autores que hacen referencia a elementos que influyen en el desempeño, entre estos se definen diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis & Newtrons (2002), quienes aseguran que el desempeño se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

El desempeño laboral, según Chiavenato (2009) expone que está determinado por dos factores, los actitudinales de la persona y factores operativos.

Factores Actitudinales:

Chiavenato (2000) hace referencia a aquellos factores actitudinales como son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

Factores Operativos:

Chiavenato (2000) hace referencia a aquellos factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Por lo tanto, podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño.

Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo pues los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial para la ejecución del trabajo, es un aspecto importante. Por tanto, no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño.

Definición de términos:

Actitud: Es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

Colaboración: capacidad para brindar apoyo a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente. Implica actuar como facilitador para el logro de los objetivos, a fin de crear relaciones basadas en la confianza.

Carácter: Conjunto de cualidades o circunstancias propias de una cosa, de una persona o de una colectividad, que las distingue, por su modo de ser u obrar, de las demás.

Característica: Dicho de una cualidad: Que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes.

Competencias: Son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.

Comportamiento o conducta: Es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, según las circunstancias que lo afecten.

Compromiso: capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones consustanciado por completo con el logro de objetivos comunes, y prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos de negocio. Implica adhesión a los valores de la organización.

Creatividad: Es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo". La creatividad es una habilidad típica de la cognición humana, presente también hasta cierto punto en algunos primates superiores, y ausente en la computación algorítmica.

Cualidades: Son las características que distinguen y definen a las personas, los seres vivos en general y las cosas. El término proviene del latín qualitas y permite hacer referencia a la manera de ser de alguien o algo.

Destreza: Es la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad y haciéndolo de manera correcta, satisfactoria, es decir, hacer algo con destreza implicará hacerlo y bien.

Eficiencia: en administración (management) se puede definir la eficiencia como relación entre los logros conseguidos con un proyecto y los recursos utilizados en el mismo. se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario cuando se logren más objetivos con los mismos o menos recursos.

Evaluación: Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las organizaciones humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

Gestión: Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones). y sus semejantes.

Habilidad: Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. A este tipo de habilidades físicas, generalmente, se las denomina destrezas.

Iniciativa: Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Implica capacidad para concretar decisiones tomadas en el pasado y la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas de cara al futuro.

Integridad: Capacidad para comportarse de acuerdo con los valores morales, las buenas costumbres y prácticas profesionales, y para actuar con seguridad y congruencia entre el decir y el hacer. Capacidad para construir relaciones duraderas basadas en un comportamiento honesto y veraz.

Justicia: Capacidad para dar de cada uno lo que le corresponde o pertenece, en los negocios, en la relación con clientes y proveedores, en el manejo del personal o en una negociación, y al mismo tiempo, velar por el cumplimiento de los valores de la organización y trabajara mancomunadamente en pos de la visión y la estrategia de esta. Implica obrar con equidad en cualquier circunstancia, tanto personal como laboral.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Resultado: Es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.

Supervisión: Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, en el año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1.3.2.1 Determinar la relación de la satisfacción laboral en la dimensión de Eventos o condiciones de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

1.3.2.2 Determinar la relación de la satisfacción laboral en la dimensión de agentes de satisfacción y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

A. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de Eventos o condiciones de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

B. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de agentes de satisfacción y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación:

Correlacional, porque se busca medir el grado de relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca. Hernández (2014).

2.2. Diseño de investigación:

Transversal, porque no existe continuidad en el eje del tiempo, solo se da en un momento temporal.

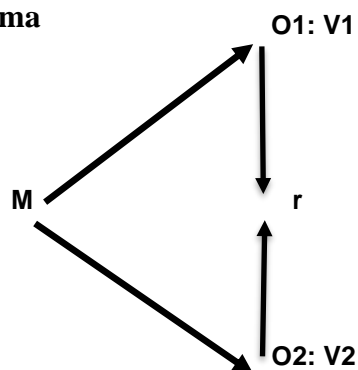
No Experimental, porque los limitamos a observar las características de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, sin intervenir en los mismos, ni manipular dichas variables.

2.3. Variables de estudio

Variable independiente: Satisfacción laboral

Variable dependiente: Desempeño

Diagrama



M: Muestra conformada por los colaboradores del área de administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

O1: Observación de la V1(x): Satisfacción laboral.

O2: Observación de la V2 (y): Desempeño.

r: Relación entre ambas variables.

2.4. Población y muestra:

2.4.1. Población

De acuerdo a Carrasco (2008) la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

En la tesis y por estar dirigida específicamente para el caso de la DIRESA Cajamarca, la población de estudio estuvo representada por todos sus colaboradores, los cuales ascienden a un número de cincuenta y uno colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca (Av. Mario Urteaga N° 500).

2.4.2. Muestra

Según Carrasco (2008) la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

En cuanto a la muestra se ha tomado la misma población por ser menor a 100, es decir a los cincuenta y uno colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, siendo una población muestral no probabilística por conveniencia, admitiendo un censo, ya que el número de colaboradores es finito y susceptible de medición.

Tabla 1

Distribución poblacional.

OFICINA	COLABORADORES
Administración	3
Logística	13
Servicios Auxiliares	3
Economía	9
Tesorería	8
Almacén	10
Patrimonio	5
TOTAL	51

Nota: Cuadro de Asignación para Personal Provisional CAPP, 2018.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.5.1. Técnicas: Carrasco (2008) Constituye el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador.

La técnica que se utilizará en la tesis para recolectar la información es la encuesta, su aplicación es personalizada a cada unidad de estudio, perteneciente a los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.

2.5.2. Instrumentos: Carrasco (2008) conjunto de preguntas ítems debidamente organizados e impresos, módulos o cualquier forma organizada o prevista que permita obtener y registrar respuestas, opiniones, actitudes manifiestas, características diversas de las personas o elementos que son materia de estudio de investigación, en situaciones de control y planificadas por el investigador.

Para el caso de la tesis se tiene por instrumento al cuestionario, que es diseñado o estandarizado.

2.5.3. Análisis de datos: Se precisa que el instrumento consta de 39 preguntas, agrupadas en 26 preguntas para las 2 dimensiones de satisfacción laboral, las cuales son: Eventos o condiciones de satisfacción laboral y agentes de satisfacción; y de 13 preguntas, agrupadas en sus 2 dimensiones del desempeño, las cuales son: Factores actitudinales y factores operativos; utilizando la escala de Likert del 1 al 5.

Tabla 2

Valoración de la Satisfacción Laboral y el Desempeño

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nota: Escala de Likert. Carrasco (2008)

Con la finalidad de analizar la información recolectada se utilizará estadística descriptiva, asimismo se empleó las siguientes herramientas tecnológicas: Microsoft Excel y SPSS 24, asimismo se utilizó Microsoft Word.

A. Microsoft Word: Se utilizó para la transcripción, redacción del informe final de la investigación.

B. Microsoft Excel y SPSS 24: Permitirá el análisis estadístico de la información recolectada durante la aplicación de los instrumentos en la unidad de estudio.

2.6. Procedimiento

Para el procesamiento de los datos se utilizó tablas propias de la estadística descriptiva, las cuales fueron procesadas con el programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 24, la técnica fue la encuesta y como instrumento utilizado fue el cuestionario. En la formulación del cuestionario con las preguntas de acuerdo a los objetivos específicos y a las dimensiones de las variables, identificándose el área de Administración de la DIRESA Cajamarca (Administración, Contabilidad, Tesorería, Logística y Almacén), aplicando a los cincuenta y uno trabajadores de esta área y recabando la información para luego ser procesada en un programa informático.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Descripción de Dirección Regional de Salud Cajamarca – DIRESA Cajamarca:

Es una entidad pública que pertenece a la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional Cajamarca, con autonomía a nivel regional en el sector de salud, con la normativa vigente del Ministerio de Salud – MINSA. Tiene 36 años de vida institucional.

La DIRESA Cajamarca tiene las siguientes **prioridades en salud**: a) Desnutrición Crónica Infantil y Anemia, b) Mortalidad Infantil, c) Mortalidad Neonatal y d) Principales Enfermedades como infecciones agudas de vías respiratorias, tuberculosis, leishmaniosis, dengue, VIH/SIDA y enfermedades diarreicas agudas.

Misión: Garantizar adecuados procesos de gestión para la atención integral de salud a favor de las comunidades de diversas culturas y creencias, proporcionándoles los medios necesarios para salvaguardar su salud, ejerciendo mayor control sobre ella y propiciando la participación activa de la sociedad civil, en la región Cajamarca.

Visión: Alcanzar el bienestar biopsicosocial de las personas, familia y comunidad, con la prestación de servicios integrales de salud y el fomento del autocuidado.

Los **objetivos estratégicos** de la DIRESA:

Objetivo 1: Mejorar la situación sanitaria, promoviendo el acceso equitativo a los servicios de salud, en el marco del Aseguramiento en Salud, de la Gestión por Resultados y del Modelo de Atención Integral.

Objetivo 2: Fortalecer el rol de la autoridad sanitaria regional, como órgano de gobierno en el marco de la descentralización en salud.

Objetivo 3: Fortalecer la Gestión de RRHH en salud en el marco de la Reforma del Sector Salud y de las políticas de modernización del estado peruano.

Objetivo 4: Mejorar el abastecimiento y disponibilidad adecuada y oportuna de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios promoviendo su uso racional y la implementación de acciones de farmacovigilancia.

Objetivo 5: Fortalecer el sistema de gestión de la información para la oportuna toma de decisiones en la DIRESA Cajamarca.

3.2. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca:

Objetivo General: Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA – Cajamarca, 2019.

Tabla 3

Correlación de la satisfacción laboral con el Desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2019

Satisfacción laboral	Desempeño						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	1	2.0	3	5.9	4	7.0	8	14.8
Media	0	0.0	0	0.0	20	41.0	20	41.0
Alta	0	0.0	0	0.0	23	44.2	23	44.2
Total	1	2.0	3	5.9	47	92.1	51	100.0

Nota: Encuesta aplicada sobre la satisfacción laboral con el desempeño.

En la tabla 3 del 100% de los colaboradores encuestados del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, podemos observar que la satisfacción laboral se concentra en alta con el 44.2% de colaboradores y para el desempeño se encuentra en alto con el 92.1% de colaboradores; en cuanto a la relación entre ambas variables podemos observar que el 44.2% de colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca se encuentra en un nivel alto. Por lo tanto, a mayor satisfacción laboral, mayor será el desempeño de los colaboradores y viceversa; entonces para la entidad es de importancia evaluar y conocer estas variables de tal forma de resaltar el trabajo de sus colaboradores a bien de lograr los objetivos de la máxima entidad de salud en la Región.

Tabla 4

Correlación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores de la DIRESA Cajamarca.

		Satisfacción laboral	Desempeño
Satisfacción laboral	Correlación	1	0.722 **
	Sig. (Bilateral)		0.000
	N	51	51
Desempeño	Correlación	0.722 **	1
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	51	51

Nota: Encuesta aplicada sobre la satisfacción laboral con el desempeño.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Spearman para variables ordinales, donde el coeficiente de correlación es de 0.722 lo que significa una alta relación de variables y con la significancia aproximada (Sig. Aprox=0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es altamente significativa y se concluye que: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

Objetivo Específico: Determinar la relación de la satisfacción laboral en la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

Tabla 5

Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral con el Desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Desempeño						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	1	2.0	2	3.9	7	14.9	10	20.8
Medio	0	0.0	1	2.0	19	36.9	20	38.9
Alto	0	0.0	0	0.0	21	40.3	21	40.3
Total	1	2.0	3	5.9	47	92.1	51	100.0

Nota: Encuesta aplicada sobre la satisfacción laboral con el desempeño.

En las encuestas aplicadas del 100% de los colaboradores de la DIRESA Cajamarca, podemos observar que la dimensión eventos o condiciones de satisfacción laboral de la variable satisfacción laboral se concentra en alta con el 40.3% de colaboradores y para el desempeño se encuentra en alto con el 92.1% de colaboradores; en cuanto a la relación entre ambos podemos observar que es alta con un 40.3% de colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca. Esto significa que la percepción en el trabajo, salario, reconocimiento, promociones, beneficios y las condiciones de trabajo tienen relevancia para verse reflejado el desempeño de los colaboradores. Estos resultados demuestran que los colaboradores identifican dentro de su entorno laboral una adecuada percepción del trabajo y son consideradas como necesarias y útiles, además los jefes inmediatos o directores reconocen el alto desempeño de sus actividades.

Tabla 6

Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión eventos o condiciones de satisfacción laboral con el desempeño.

		Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Desempeño
Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Correlación	1	0.418 *
	Sig. (Bilateral)		0.001
	N	51	51
Desempeño	Correlación	0.418 *	1
	Sig. (Bilateral)	0.001	
	N	51	51

Nota: Encuesta aplicada sobre la satisfacción laboral con el desempeño.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Spearman para variables ordinales, donde el coeficiente de correlación es de 0.418 lo que significa una relación moderada de variables y con la significancia aproximada (Sig. Aprox=0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es altamente significativa y se concluye que: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

Objetivo Específico: Determinar la relación de la satisfacción laboral en la dimensión agentes de satisfacción y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

Tabla 7

Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión agentes de satisfacción con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019

Agentes de Satisfacción	Desempeño						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Bajo	1	2.0	3	5.9	4	7.8	8	15.7
Medio	0	0.0	0	0.0	9	17.7	9	17.6
Alto	0	0.0	0	0.0	34	66.8	34	66.6
Total	1	2.0	3	5.9	47	92.1	51	100.0

Nota: Encuesta aplicada sobre la satisfacción laboral con el desempeño.

Del 100% de los encuestados de la DIRESA Cajamarca, podemos observar que la dimensión agentes de satisfacción de la variable satisfacción laboral se concentra en alto con el 66.6% de colaboradores y para el desempeño se encuentran en alto con el 92.1% de colaboradores; en cuanto a la relación entre ambos podemos observar que es alto con un 66.8% de colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca. Esto conlleva a decir que la percepción de la supervisión, relación entre colaboradores y la dirección en el trabajo tienen que ver para verse reflejado el desempeño de los colaboradores. Este resultado nos muestra que los colaboradores realizan trabajo en equipo, aunque estén divididos en diferentes áreas o direcciones, cada colaborador aporta con sus conocimientos y habilidades para lograr mejores resultados.

Tabla 8

Correlación de la satisfacción laboral en la dimensión agentes de satisfacción con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca.

	Agentes de Satisfacción	de	Desempeño
Agentes de Satisfacción	Correlación	1	0.758 **
	Sig. (Bilateral)		0.000
	N	51	51
Desempeño	Correlación	0.758 **	1
	Sig. (Bilateral)	0.000	
	N	51	51

Nota: Encuesta aplicada sobre la satisfacción laboral con el desempeño.

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Spearman para variables ordinales, donde el coeficiente de correlación es de 0.758 lo que significa una alta relación de variables y con la significancia aproximada (Sig. Aprox=0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto es altamente significativa y se concluye que: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de agentes de satisfacción con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Los resultados encontrados en la Tabla 3, en donde describe la correlación de la satisfacción laboral con el desempeño; se verifica que el 44.2% de encuestados es alto en la satisfacción laboral, así como en el desempeño; mientras que un 41% es alto para el desempeño y para la satisfacción laboral, en un 92.1%. Este resultado coincide con el trabajo de investigación de Ríos & Gálvez (2017) en la tesis “Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2017”; en donde se encontró que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Al mismo tiempo, se puede evidenciar que los profesionales de salud que tienen un nivel de satisfacción laboral y desempeño regular es de 84% y 56% respectivamente.

Los resultados encontrados en la Tabla 5, donde se describe la satisfacción laboral en la dimensión de eventos o condiciones de la satisfacción laboral con el desempeño, verificando que el 40.3% de encuestados es alto, el 38.9% es medio y solo el 20.8% es bajo. Este resultado coincide con el trabajo de investigación de Sánchez & Gómez (2019) en la tesis “Relación entre el desempeño con la satisfacción laboral en los colaboradores del área de hospitalización de la clínica Limatambo- Cajamarca SAC 2018”; donde se encontró que los colaboradores se encuentran satisfechos con la infraestructura, equipos de alta tecnología, incentivos, bonos y gratificaciones; es decir con los eventos o condiciones de la satisfacción laboral que la clínica les ofrece para la atención que brindan a la población.

Los resultados encontrados en la Tabla 7, describe la correlación de la satisfacción laboral en la dimensión agentes de satisfacción con el desempeño, y se verifica que el 66% es alto, 17.6% es medio y solo el 15.7 es bajo. Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación Zegarra (2018), en la tesis "Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de emergencia del Hospital Goyeneche – Arequipa 2017"; donde afirma que se encontró relación entre la satisfacción y desempeño, donde más del 50% del personal tiene una alta satisfacción laboral, lo que les permite tener un alto desempeño laboral, con los más altos porcentajes ya que mencionan que se encuentran satisfechos con el ambiente laboral, horario de trabajo y con el reconocimiento personal, por otro lado existen factores que podrían afectar al desempeño o la satisfacción laboral, tales como las relaciones interpersonales, organización, iniciativa y el conocimiento del trabajo que realizan. En relación al desempeño mencionan que el 33.3% es alto. En cuanto a sus indicadores solo en calidad (47.5%) de trabajo e iniciativa (42.5%) es alto.

De los resultados obtenidos se acepta la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación, donde se establece una relación alta entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019. Estos resultados guardan relación con los estudios realizados por Asmat (2018) en la tesis "Satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018"; en donde se muestra que existe relación de la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico de Centro Quirúrgico; ya que presentó un coeficiente Rho de Spearman de $r= 0.566$, demostrando una correlación positiva, entre la satisfacción laboral y el desempeño del profesional médico en centro quirúrgico, la que resulto estadísticamente significativa $p=0.000$, es decir a niveles altos de satisfacción laboral le corresponde

con niveles altos de desempeño del profesional; mientras que en nuestra investigación observamos que la correlación es alta.

Por lo tanto el trabajo administrativo que se realiza en la Dirección Regional de Salud hacen referencia a aquellos trabajos mentales, donde se da la oportunidad de aplicar sus destrezas para ayudar a las habilidades del pensamiento y memoria, de tal forma de sentirse con una satisfacción laboral alta y cumplir tareas variadas que conllevan a un alto desempeño orientado a los objetivos del sector salud. La satisfacción laboral demuestra una interacción entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, como por ejemplo una remuneración más equitativa que se ha venido dando a través de los años de gestión institucional y que también se ha visto fortalecida con las capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo; sin embargo es importante conocer que también existen indicadores negativos por los cuales los colaboradores no se encuentran satisfechos, así tenemos que los colaboradores perciben una autonomía limitada para el desarrollo de ciertas actividades organizacionales como algo que es común dentro del área administrativa del sector público.

4.2 Conclusiones

Se concluye que la satisfacción laboral tiene una correlación alta (0.722) con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2019. Esto significa que a mayor satisfacción laboral va haber un mejor desempeño o que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores.

Se concluye que la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, en donde se observa que el 40.3% es alto, asimismo

esta dimensión tiene correlación moderada de (0.418) con el desempeño, por lo que es importante que la DIRESA Cajamarca evalúe la percepción del trabajo, salario, reconocimiento y beneficios de los colaboradores de la entidad.

Se concluye que la dimensión de agentes de satisfacción laboral tiene relación alta con el desempeño, en el cual se observa que 66.6% es alto, de esta forma esta dimensión tiene correlación altamente significativa de (0.758) con el desempeño, por lo que la DIRESA Cajamarca debe tomar en cuenta la supervisión del trabajo y la relación entre colaboradores, en las diferentes direcciones y áreas de la institución.

Se concluye que la satisfacción laboral tiene relación alta con el desempeño, por lo que es importante que los administradores observen, determinen y evalúen estas dos variables dentro de la organización, de tal forma de mejorar la productividad del talento humano, así como el éxito de la organización.

REFERENCIAS

- Abramis, D. J. (1994). *Relationship of job stressors to job performance linear or inverted-u*. Psychological Reports.
- Aliaga, M. H., & Julcamoro, R. E. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca - Perú.
- Asmat, F. (2018). Satisfacción laboral y desempeño del profesional médico del centro quirúrgico del Hospital Carrión – Callao 2018 (Tesis maestría en gestión de los servicios de salud), Universidad César Vallejo, Perú 2018.
- Barrios, R. M. (2009). *Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería*. Tesis Doctoral, Universidad de Deusto, España.
- Bohórquez, P. (2002). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. (2da Ed. ed.). México: Alfaomega.
- Carrasco, S (2008). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima – Perú: San Marcos.
- Cieza, Y. (2014). *Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital General I José H. Soto Cadenillas Chota – 2014* (Tesis título profesional de enfermería), Universidad Nacional de Cajamarca, Chota – Perú 2014.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Santa Fe de Bogotá:

Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito en*

las Organizaciones. México: Mc. Graw Hill Interamericana: Thomson.

Chiavenato, I., (2009) *Gestión del Talento Humano*. México, McGrawHill.

Chiavenato I., (2014). *Introducción a la teoría general de la Administración*.

México, McGrawHill.

Cisneros, C. H. (2011). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su*

Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario. Tesis de Licenciatura,

Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, Potosí - Bolivia.

Davis, & Newtrons. (2002). *Comportamiento Humano en el Trabajo*.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (8° ed.). México D.F.: Pearsong.

Díaz, C. Z. (2005). *Estilos de Vida y Satisfacción Laboral*. Tesis doctoral,

Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Díaz, S. M. (2013). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el Personal*

de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud,

Distrito La Victoria, Chiclayo - 2012. Tesis Licenciatura, Universidad Católica

Santo Toribio de Mogrobejo, Chiclayo.

Erazo, K. G. (2015). *La evaluación del desempeño laboral influye en la satisfacción*

de los funcionarios de la coordinación de servicios administrativos y talento

humano de la Gerencia de Seguridad, Salud y Ambiente de la Ep Petroecuador.

Tesis Licenciatura, Universidad Central del Ecuador, Quito - Ecuador.

García, M. R., & Vargas, S. I. (2016). *Satisfacción Laboral de la Enfermera y*

Calidad del Cuidado Percibido por los Pacientes en los Servicios de Medicina

y *Cirugía del Hospital de Belén de Trujillo - 2016*. Tesis Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Hernández, Z. M. (2016). *La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Cirugía del Hospital I Naylamp - Chiclayo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Edc. ed.). Mc. Graw Hill Education.

Koslowski, M. (2009). *A multi-level model of withdrawal: Integrating and synthesizing theory and findings*. Human Resource Management Review.

Latorre, M. F. (2011). *La Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Tesis Doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.

Lezama, A. (2018). Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018 (Tesis segunda especialización profesional), Universidad Nacional de Cajamarca, Perú 2018.

Luecke, R. (2007). *Gestión del Desempeño. Evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores*. España: Ediciones Deusto.

Martinez, C. (2013). *Satisfacción Laboral en la Unidad de Gestión Clínica: Opinión de los Profesionales de Enfermería*. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla, Sevilla.

Montserrat, F. (2000). *Clima Perceptivo y Satisfacción Laboral en Equipos de Trabajo: Un Análisis Longitudinal y Multinivel*. Tesis Doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.

Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmitt, M. J. (1997). *A theory of individual differences in task and contextual performance*. Human Performance.

- Oscoco, A. A. (2015). *Determinar la Relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una organización*. Tesis Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima - Perú.
- Pablos, M. d. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis doctoral, Universidad de Extremadura, España.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*. Tesis, Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Pérez, P. X. (2016). *El Clima Laboral y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal del Distrito de Salud 18D04 PELILEO - PATATE*. Tesis Licenciatura, Universidad Tecnológica Indoamericana, Ambato - Ecuador.
- Ramírez, R. G. (2013). *Diseño del Trabajo y Desempeño Laboral Individual*. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos de la Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. México D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T., (2009) *Comportamiento organizacional*. (13° Ed.), México, Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2013) *Satisfacción laboral y desempeño del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2010* (Tesis maestría en Administración), Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash – Perú 2013.

- Sánchez, R. D. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de una Red de Salud de la Ciudad de Chimbote*. Tesis Licenciatura, Universidad César Vallejo, Chimbote - Perú.
- Simón, G. (2012). *Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud del SAMCO Carlos Pellegrini*. Tesis Maestría, Instituto de Salud "Juan Lazarte", Santa Fe - Argentina.
- Stoner, J., & Freeman, R. (1994). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Torres, D. P. (2015). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Estrés Ocupacional en Enfermeras del Sector de Salud Pública*. Tesis Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima - Perú.
- Valdez, B. K. (2016). *Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicios de Salud de la Red Asistencial Jauja - periodo 2013*. Tesis Licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú.
- Valencia, P. H. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Tesis, Lima.
- Vásquez, S. (2006). *Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.
- Zelada, V. P. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Tesis Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	(Robbins, 2009) Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.	Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Percepción en el trabajo Percepción con el salario Percepción con el reconocimiento Percepción con las promociones Percepción con los beneficios Percepción con las condiciones de trabajo
		Agentes de satisfacción	Percepción de la supervisión en el trabajo Percepción de la relación entre colaboradores Percepción de la dirección en el trabajo
Desempeño	(Bohórquez, 2002) Se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Factores actitudinales	Cumplimiento de las normas Cooperación Responsabilidad
		Factores operativos	Iniciativa Conocimiento del trabajo Liderazgo Trabajo en equipo

Operacionalización de la variable SATISFACCIÓN LABORAL, sustentada con la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición Likert	Niveles y Rangos	
Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Percepción en el trabajo	Me gusta el trabajo que realizo.			
		El trabajo que realizo me permite tener mayor aprendizaje.			
		El trabajo que realizo tiene un alto grado de dificultad.			
	Percepción en el trabajo	La cantidad de horas de trabajo no son tan abrumadoras.			
		El trabajo que realizo me permitirá hacer una línea de carrera.	1. Totalmente en desacuerdo	a. Bueno = 41 – 55	
	Percepción en el salario	Tengo el conocimiento suficiente para realizar mi trabajo.	2. En desacuerdo	b.	
		La remuneración es justa en base a las funciones que realizo.	3. Indeciso	Regular = 27 – 40	
	Percepción con el reconocimiento	Me siento motivado cuando existen incentivos económicos en el trabajo.	4. De acuerdo		
		Mi trabajo es reconocido verbalmente.	5. Totalmente de acuerdo	c. Mala = 11 – 26	
	Percepción con las promociones	Las críticas constructivas son un elemento importante que existe en mi trabajo.			
Existen programas de promoción por el trabajo bien realizado.					
	Percepción con las promociones	La organización promueve ascensos por el trabajo bien realizado.			

	<p>Percepción con los beneficios</p> <p>Los beneficios de salud que ofrece mi trabajo benefician mi economía. La programación de vacaciones es justa y adecuada.</p>		
	<p>Percepción con las condiciones de trabajo</p> <p>Los horarios de trabajo se adecuan a mis necesidades Los intervalos de descanso son los óptimos para seguir desempeñando mis funciones. La distribución física del ambiente del trabajo facilita mis labores. El mobiliario de trabajo es confortable. Cuento con la iluminación y temperatura adecuada. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar un trabajo adecuado.</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>a. Bueno= 41 – 55</p> <p>b. Regular= 27 – 40</p> <p>c. Mala =11 - 26</p>
Agentes de satisfacción	<p>Percepción de la supervisión en el trabajo</p> <p>El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo. La comunicación y coordinación con tu jefe inmediato es flexible. Existe una retroalimentación ante posibles deficiencias en el trabajo.</p>		
	<p>Percepción de la relación entre colaboradores</p> <p>La confianza y amistad en el trabajo son muy importantes. Existe colaboración de trabajo en equipo entre mis compañeros de trabajo.</p>		
	<p>Percepción de la dirección en el trabajo</p> <p>La toma de decisiones de mi jefe inmediato está orientada al beneficio del trabajador.</p>		

Operacionalización de la variable DESEMPEÑO, sustentada con la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

Operacionalización de la variable Desempeño

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición Likert	Niveles y Rangos
Factores actitudinales	Cumplimiento de normas	La puntualidad es un valor muy importante en mi formación.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	a. Bueno = 41 – 55 b. Regular = 27 – 40 c. Mala = 11 - 26
		El uso del uniforme adecuado me permite identificarme con la organización		
	Cooperación	Me gusta respetar las normas de trabajo.		
		Me intereso porque mis compañeros realizan sus labores.		
	Responsabilidad	Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la organización.		
		La información que se maneja dentro de la organización tiene que ser confidencial.		
Factores operativos	Iniciativa	La organización reconoce cuando realizo un buen trabajo en el tiempo adecuado.		
		Me importa terminar mi trabajo a tiempo.		
	Conocimiento del trabajo	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla		
		Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la organización.		
Liderazgo	Tengo la capacitación necesaria para realizar mis labores,			
Trabajo en equipo	Siento y puedo delegar responsabilidades.			
		Me siento parte del equipo de trabajo.		

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral en la dimensión de Eventos o condiciones de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la dimensión de agentes de satisfacción y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción laboral en la dimensión de Eventos o condiciones de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p> <p>Determinar la relación de la satisfacción laboral en la dimensión de agentes de satisfacción y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral en la dimensión de Eventos o condiciones de satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019</p>	Variable 1 Satisfacción Laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
			Eventos o condiciones de satisfacción laboral	Percepción en el trabajo	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6	Escala: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto	
				Percepción con el salario	2.1, 2.2			
				Percepción con el reconocimiento	3.1, 3.2			
				Percepción con las promociones	4.1, 4.2			
				Percepción con los beneficios	5.1, 5.2			
				Percepción con las condiciones de trabajo	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6			
			Agentes de satisfacción	Percepción con la supervisión en el trabajo	7.1, 7.2, 7.3			
				Percepción de la relación entre colaboradores	8.1, 8.2			
Percepción de la dirección en el trabajo	9.1							
Variable 2 Desempeño								

		satisfacción laboral en la dimensión de agentes de satisfacción y el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca, 2019				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
		Factores actitudinales	Cumplimiento de normas	1.1, 1.2, 1.3	Escala: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (2) Indeciso; (3) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.	Bajo Medio Alto
			Cooperación	2.1, 2.2		
			Responsabilidad	3.1, 3.2, 3.3		
			Iniciativa	4.1, 4.2		
		Factores operativos	Conocimiento del trabajo	5.1		
			Liderazgo	6.1		
			Trabajo en equipo	7.1		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar	
Tipo: Correlacional Diseño: Transversal - No experimental	Población: Director, Jefes y colaboradores de la administración de la DIRESA Cajamarca Tipo de muestreo: No probabilístico y por conveniencia. Tamaño de muestra: 51 colaboradores del área de Administración de la DIRESA Cajamarca.	Variable 1: Satisfacción Laboral <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> DIRESA Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> Individual Variable 2: Desempeño <i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> DIRESA Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> Individual Año: 2019			DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: Satisfacción Laboral Variable 2: Desempeño INFERENCIAL: Paquete estadístico SPSS 24 Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman	

Anexo 3

Cuestionario

CUESTIONARIO DIRIGIDO A COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD – DIRESA CAJAMARCA

Objetivo:

Conocer la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Salud - DIRESA Cajamarca.

Instrucciones:

Marcar con un **aspa** en el recuadro que usted considere conveniente.

El cuestionario es **anónimo y personal**, por ello pedimos que responda de manera honesta para obtener resultados objetivos.

I. INFORMACION GENERAL

1. **SEXO:** M () F ()
2. **EDAD:** () años
3. **TIEMPO DE SERVICIO:** () años () meses () días
4. **CONDICIÓN LABORAL:** Nombrado () Contratado () Otros ()

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas al trabajo que realiza diariamente en la Dirección Regional de Salud Cajamarca, para lo cual deberá marcar con una “x” en el recuadro que expresa mejor su opinión.

- **TOTALMENTE DE ACUERDO** = TA
- **DE ACUERDO** = DA
- **INDECISO** = I
- **EN DESACUERDO** = D
- **TOTALMENTE EN DESACUERDO** = TD

5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo

II. SATISFACCIÓN LABORAL:

1. PERCEPCIÓN EN EL TRABAJO	TA	DA	I	D	TD
1.1. Me gusta el trabajo que realizo.					
1.2. El trabajo que realizo me permite tener mayor aprendizaje.					
1.3. El trabajo que realizo tiene un alto grado de dificultad.					
1.4. La cantidad de horas de trabajo no son tan agotadoras.					
1.5. El trabajo que realizo me permitirá hacer una línea de carrera.					
1.6. Tengo el conocimiento suficiente para realizar mi trabajo.					
2. PERCEPCIÓN CON EL SALARIO	TA	DA	I	D	TD

2.1.	La remuneración es justa en base a las funciones que realiza.					
2.2.	Me siento motivado cuando existen incentivos económicos en el trabajo.					
3.	PERCEPCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO	TA	DA	I	D	TD
3.1.	Mi trabajo es reconocido verbalmente.					
3.2.	Las críticas constructivas son un elemento importante que existe en mi trabajo.					
4.	PERCEPCIÓN CON LAS PROMOCIONES	TA	DA	I	D	TD
4.1.	Existen programas de promoción por el trabajo bien realizado.					
4.2.	La entidad promueve ascensos por el trabajo bien realizado.					
5.	PERCEPCIÓN CON LOS BENEFICIOS	TA	DA	I	D	TD
5.1.	Los beneficios que ofrece mi trabajo benefician mi economía.					
5.2.	La programación de vacaciones es justa y adecuada.					
6.	PERCEPCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	TA	DA	I	D	TD
6.1.	Los horarios de trabajo se adecúan a mis necesidades.					
6.2.	Los intervalos de descanso son los óptimos para seguir desempeñando mis funciones.					
6.3.	La distribución física del ambiente del trabajo facilita mis labores.					
6.4.	El mobiliario de trabajo es cómodo.					
6.5.	Cuento con la iluminación y temperatura adecuada.					
6.6.	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar un trabajo adecuado.					
7.	PERCEPCIÓN DE LA SUPERVISIÓN EN EL TRABAJO	TA	DA	I	D	TD
7.1.	El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo.					
7.2.	La comunicación y coordinación con tu jefe inmediato es flexible.					
7.3.	Existe una retroalimentación ante posibles deficiencias en el trabajo.					
8.	PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE COLABORADORES	TA	DA	I	D	TD
8.1.	La confianza y amistad en el trabajo son muy importantes.					
8.2.	Existe colaboración de trabajo en equipo entre mis compañeros de trabajo.					
9.	PERCEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN EN EL TRABAJO	TA	DA	I	D	TD
9.1.	La toma de decisiones de mi jefe inmediato están orientadas también al beneficio del trabajador.					

III. DESEMPEÑO

1. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	TA	DA	I	D	TD
1.1. La puntualidad es un valor muy importante en mi formación.					
1.2. El uso del uniforme adecuado me permite identificarme con la entidad.					
1.3. Me gusta respetar las normas del trabajo.					
2. COOPERACIÓN	TA	DA	I	D	TD
2.1. Me intereso porque mis compañeros realizan sus labores.					
2.2. Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la entidad.					
3. RESPONSABILIDAD	TA	DA	I	D	TD
3.1. La información que se maneja dentro de la entidad tiene que ser confidencial.					
3.2. La entidad reconoce cuando realizo un buen trabajo en el tiempo adecuado.					
3.3. Me importa terminar mi trabajo a tiempo.					
4. INICIATIVA	TA	DA	I	D	TD
4.1. Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.					
4.2. Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la entidad.					
5. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	TA	DA	I	D	TD
5.1. Tengo la capacitación necesaria para realizar mis labores.					
6. LIDERAZGO	TA	DA	I	D	TD
6.1. Siento que puedo delegar responsabilidades.					
7. TRABAJO EN EQUIPO	TA	DA	I	D	TD
7.1. Me siento parte del equipo de trabajo.					

Anexo 4

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: *Casthlin Paul Compadre C. Hic.*
 - 1.2. Especialidad: *Administración y Marketing*
 - 1.3. Cargo actual: *Docente y Rector Honorario*
 - 1.4. Grado académico: *Magister*
 - 1.5. Institución: *UPN*
 - 1.6. Tipo de instrumento: *Encuestario*
 - 1.7. Lugar y fecha:

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	f					
2	Formulado con lenguaje apropiado	f					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	f					
4	Facilita la prueba de hipótesis	f					
5	Suficiencia para medir la variable	f					
6	Facilita la interpretación del instrumento	f					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	f					
8	Expresado en hechos perceptibles	f					
9	Tiene secuencia lógica	f					
10	Basado en aspectos teóricos	f					
Total		<i>50</i>					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Mendoza Sánchez, Juan Remilio
- 1.2. Especialidad: Sociología - Investigador
- 1.3. Cargo actual: Docente a tiempo completo
- 1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
- 1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala - Cuantitativa
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 17-10-2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	10					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

[Firma manuscrita]
 Mg. Soc. Juan R. Mendoza Sánchez
 C.B.P. N 2639
 DNI 43679106
 Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1 Experto: LILIANA CARRILLO CARRANZA
- 1.2 Especialidad: Economista
- 1.3 Cargo Actual: DTC
- 1.4 Grado Académico: Maestro en Ciencias
- 1.5 Institución: UPN
- 1.6 Tipo de Instrumento: cuestionario
- 1.7 Lugar y Fecha: Cajamarca, 18 de noviembre del 2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		x				
2	Formulación con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis		x				
5	Suficiencia para medir la variable		x				
6	Facilita la interpretación del instrumento		x				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		x				
8	Expresado en hechos perceptibles		x				
9	Tiene secuencia lógica		x				
10	Basado en aspectos teóricos		x				
Total							

Coefficiente de valoración porcentual: c = 80%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES



 Firma y sello del Experto

Anexo 5

Bases de datos

2: P4 4 Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	En desac...	De acuerdo	En desac...	En d
2	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
3	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De
4	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	En desac...	En desac...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	
5	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De
6	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	De
7	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Indeciso	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Total
8	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	En desac...	En d
9	Totalmente...	En desac...	En desac...	Totalmente...	En desac...	En desac...	Indeciso	Totalmente...	En desac...	En desac...	Indeciso	Indeciso	En desac...	En desac...	En desac...	En d
10	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	En desac...	En desac...	Indeciso	De acuerdo	De
11	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En d
12	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En d
13	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Total
14	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En d
15	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En d
16	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desac...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De
17	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	En desac...	En d
18	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En d
19	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Total
20	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	En desac...	
21	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De
22	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De
23	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	De

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para activar Windows.

15: P7 1 Visible: 39 de 39 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
29	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De
30	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De
31	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	
32	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En d
33	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En d
34	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De
35	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
36	En desac...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	En desac...	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Total
37	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Total
38	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De
39	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Total
40	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
41	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	En desac...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De
42	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	En d
43	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De
44	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	En d
45	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	En d
46	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Total
47	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	De
48	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Indeciso	En desac...	Totalmente...	En desac...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De
49	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De
50	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De
51	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	En desac...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para activar Windows.