



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# 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,  
2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Delmer Flores Cotrina  
Grety Marilú Leiva Chávez

**Asesor:**

Mg. Verónica Liscet Quiroz Miranda

Cajamarca - Perú

2017

## TABLA DE CONTENIDO

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática: .....	10
1.2. Formulación del problema: .....	11
1.3. Objetivos .....	11
1.4. Hipótesis: .....	12
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III DISCUSIÓN Y RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>26</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Distribución de la población muestral del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca.....	13
Tabla N° 2	Valoración de la Satisfacción Laboral y el Desempeño.....	14
Tabla N° 3	Matriz de consistencia.....	15

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Organigrama de la DIRESA - Cajamarca.....	18
-------------	-------------------------------------------	----

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene información de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, sobre la relación que existe entre la Satisfacción Laboral con el Desempeño de sus colaboradores en el área de Administración; esta investigación se sustenta a fin de mejorar el desempeño de los colaboradores, así como la satisfacción laboral en la entidad.

El objetivo general se plantea determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores; para ello se recurre a la revisión de otras investigaciones publicadas de carácter internacional, nacional y local y a la literatura de diversos autores que hablan sobre el tema de investigación. Con respecto a la evaluación del estudio y tomando como base sendas de investigaciones similares podemos deducir que si existe una relación entre Satisfacción Laboral con el Desempeño de los colaboradores del área Administrativa. Para la recolección de información se recurre a la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

El resultado al que se llega en la presente investigación y tomando como base la variable de Desempeño Laboral en la tesis “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el Área de Hospitalización, 2016”; muestra que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con respecto a la supervisión, remuneración y en las oportunidades de los ascensos de los colaboradores. En ese sentido, podemos concluir que con la aplicación de una prueba estadística se muestra un nivel deficiente tanto de Satisfacción Laboral como del Desempeño en los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca en el año 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Carácter, sendas, resultado.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Abramis, D. J. (1994). *Relationship of job stressors to job performance linear or inverted-u*. Psychological Reports.
- Araujo. (2007).
- Barrios, R. M. (2009). *Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería*. Tesis Doctoral, Universidad de Deusto, España.
- Benavides. (2002).
- Bohórquez, P. (2002). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. (2da Ed. ed.). México: Alfaomega.
- 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.
- Cisneros Centeno, 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*.
- Díaz Burgos, C. Z. (2005). *Estilos de Vida y Satisfacción Laboral*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Díaz Ruiz, 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.
- D'Vicente. (1997).
- Erazo Montenegro, 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.
- Felipe Figueroa, L. Y. (2016). *Satisfacción del Empleador con Relación al Desempeño de los Egresados de la Carrera Profesional de Enfermería de la ULADECH Católica en las*

- Instituciones de Salud de Chimbote, 2015*. Tesis Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote - Perú.
- García Valverde, M. R., & Vargas Barreto, 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 Díaz, 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 Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6º 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 Navarro, M. F. (2011). *La Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Tesis Doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.
- Luecke, R. (2007). *Gestión del Desempeño. Evalúe y mejore la eficacia de sus colaboradores*. España: Ediciones Deusto.
- Martinez Lara, C. (2013). *Satisfacción Laboral en la Unidad de Gestión Clínica: Opinión de los Profesionales de Enfermería*. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Milkovich, & Boudreau. (1994). *Desempeño Laboral*.
- Montserrat Subirats, 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.
- Oscoc López, 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 González, 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 Carrillo, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana*. Tesis, Universidad Ricardo Palma, Lima.



- Pérez Chipantiza, 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 Vielma, 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.
- Sánchez Reynalte, 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 Oré, 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 Antezana, 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 Pomareda, P. H. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Tesis, Lima.
- Vásquez Sosa, 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 Rosales, 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 .