



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA E.P.S SEDACAJ
S.A EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO
2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Olinda Lisbetd Arias Ramirez
Sandra Janette Briceño Muñoz

Asesor:

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca – Perú
2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
CAPÍTULO 3. HIPOTESIS.....	37
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA.....	38
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	43
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º4.1.1 Variable Desempeño Laboral.....	Pág. 38
Figura n.º4.1.2 Dimensión Desempeño de la Tarea.....	Pág. 39
Figura n.º4.1.3 Dimensión Civismo.....	Pág. 39
Figura n.º4.1.4 Dimensión Productividad.....	Pág. 40
Figura n.º4.2.1 Indicador Responsabilidad.....	Pág. 41
Figura n.º4.2.2 Indicador Conocimiento del trabajo.....	Pág. 41
Figura n.º4.2.3 Indicador Calidad.....	Pág. 42
Figura n.º4.2.4 Indicador Actitud Cooperativa	Pág. 42
Figura n.º4.2.5 Indicador Iniciativa.....	Pág. 43
Figura n.º4.2.6 Indicador Trabajo en equipo.....	Pág. 43
Figura n.º4.2.7 Indicador Eficacia.....	Pág. 44
Figura n.º4.2.8 Indicador Relaciones Interpersonales.....	Pág. 44
Figura n.º4.2.9 Indicador Eficiencia.....	Pág. 45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S Sedacaj S.A de la ciudad de Cajamarca en el año 2017, enfocándonos en nuestras dimensiones: Desempeño de la tarea, civismo y productividad. Se obtuvo los resultados que la empresa Sedacaj S.A tiene un nivel alto de desempeño laboral siendo este un 75.45%.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre el nivel de desempeño laboral de los 110 trabajadores en estudio. Se usó un cuestionario para la recolección de la información la cual consto de 25 preguntas, con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, frecuentemente, a veces, casi nunca, nunca).

Finalmente, el estudio plantea algunas recomendaciones sobre el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores para abordar de forma estratégica cada una de las dimensiones estudiadas, orientadas a fortalecer el recurso humano más sensible y valioso, y así mismo aportando la mejora de toma de decisiones respecto a los trabajadores de la E.P.S Sedacaj S.A

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of work performance of the workers of the E.P.S Sedacaj S.A in the city of Cajamarca in 2017, focusing on our dimensions: task performance, citizenship and productivity. The results were obtained that the company Sedacaj S.A has a high level of labor performance, this being 75.45%.

To obtain the information, an opinion poll was applied on the level of work performance of the 110 workers in the study. A questionnaire was used to collect the information, which consisted of 25 questions, with a scale of five categories (always, frequently, sometimes, almost never, never).

Finally, the study proposes some recommendations on the level of work performance of its workers to strategically address each of the dimensions studied, aimed at strengthening the most sensitive and valuable human resource, and also contributing to the improvement of decision-making regarding to the workers of EPS Sedacaj SA

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Ariza, J., Morales, A. & Morales, E. (2004). *“Dirección y administración integrada de personas, fundamentos, procesos y técnicas en práctica”*. McGraw-Hill Interamericana

Eleanor Gibson (2000). *“Principios de aprendizaje y desarrollo perceptivo”*., vol. 36. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.

Fernando Costales, (2009) *“Teorías Contemporáneas sobre Rendimiento Laboral Individual”*. Revista de la Universidad del Asuay.

Flores García, J. (2008) *“El Comportamiento Humano en las Organizaciones”*, Lima Universidad del Pacífico.

Idalberto Chavenato (2000), *“Administración de Recursos Humanos”*. Quinta Edición. (2004). *“Administración de Recursos Humanos”* (5). Colombia: McGraw-Hill Interamericana. (2009) *“Comportamiento Organizacional: La Dinámica del Éxito en las Organizaciones”*. México: Mc Graw Hill.

Jon R. Katzenbach Douglas y K. Smith. (2001) *“Sabiduría de los equipos. El desarrollo de la organización de alto rendimiento”*.

L. Dolan, Ramón Valle, Jackson y Randall S. Schuler (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos. “Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación”*.

Martha Alles (2016), *“Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias”*.

Michacao, Mario. (2005). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima – San Marcos.

Milkovich, George Y Boudreau, John (2002). *“Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia.”* Estados Unidos, Addison - Wesley Iberoamericana.

Niria Quintero, N.A (2008). *“Clima Organizacional del Personal del Lago”*. Negotium.

Richard, P. J. (2013). “*Measuring Organizational Performance as a Dependent Variable*”.
Autralian School of Business.

R. Wayne Mondy y Robert M. Noe (2005). “*Administración de Recursos Humanos*”,
Novena Edición.

Sanchez, J. (2011). “*Control de Gestión del Desempeño de los Recursos Humanos*”.
Horizontes empresariales.

Serna, H. (2006). “*Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teorías y Metodología*”.
3R, Editores LTDA. Bogotá, Colombia

Stephen Robbins & Timothy A. (2013). “*Comportamiento Organizacional*”

Tejedor, F. & García Valcárcel, A. (2010). “*Evaluación del Desempeño Docente*”. Revista
Española de Pedagogía.

William Werther & Keith Davis (2008). Administración de Recursos Humanos. “*El Capital
Humano de la Empresas*”. Sexta edición, Mac Graw Hill, Interamericana.