



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

**Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una
empresa de telecomunicaciones en Huamachuco-La Libertad, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestra en gestión del talento humano

AUTORA:

Roque Laiza, Flor Aydee (orcid.org/0000-0002-4548-4366)

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn (orcid.org/0000-0003-4781-8646)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por brindarme siempre su apoyo incondicional y enseñarme a ir por forjarme con valores y principios para seguir el camino del bien y cumplir mis objetivos, a mi hija por ser mi motivación para salir adelante y no rendirme en el camino.

Agradecimiento

A dios, por brindarme la salud y la vida, asimismo ser el que guía mi camino y no dejarme rendir con los obstáculos para conseguir mis objetivos.

A las personas que me brindaron su apoyo constante y sus conocimientos para poder lograr mis metas trazadas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de analisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSION.....	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Calificación de la variable independiente.....	22
Tabla 2 Calificación de la variable dependiente	24
Tabla 3 Correlación de pearson entre la Satisfacción laboral y el Desempeño de los colaboradores	25
Tabla 4 Correlación de pearson entre la Satisfacción extrínseca y el Desempeño de los colaboradores	26
Tabla 5 Correlación de pearson entre la Satisfacción intrínseca y el Desempeño de los colaboradores	27

Resumen

El objetivo general planteado en el presente estudio es determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022. Siendo el problema respectivo ¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad,2022? El diseño de investigación desarrollado fue no experimental correlacional, la población de estudio fue de 20 trabajadores en la Oficina de Trujillo y Huamachuco, convirtiéndose a la vez en la muestra. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario. Como principales resultados se tiene que tanto la satisfacción laboral como el desempeño de los trabajadores califican a nivel alto, lo que indica que la organización brinda un buen ambiente laboral, lo que se refleja en el desempeño. Concluyendo que la satisfacción laboral tiene una relación positiva y significativa con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022, pues se obtuvo como la correlación de Pearson de $r= 0.635$, y una significancia (p) de 0.003.

Palabras clave: actitud laboral, condiciones de trabajo, enseñanza y formación

Abstract

The general objective set out in this study is to determine the relationship between job satisfaction and the performance of employees in a telecommunications company, Huamachuco-La Libertad, 2022. Being the respective problem, what is the relationship between job satisfaction and the performance of employees? employees in a telecommunications company, Huamachuco-La Libertad, 2022? The developed research design was non-experimental correlational, the study population was 20 workers in the Office of Trujillo and Huamachuco, becoming the sample at the same time. The questionnaire was transmitted as a data collection instrument. As main results, both job satisfaction and the performance of the workers qualify at a high level, which indicates that the organization provides a good work environment, which is reflected in the performance. Concluding that job satisfaction has a positive and significant relationship with the performance of employees in a telecommunications company, Huamachuco-La Libertad 2022, since it was obtained as Pearson's confirmation of $r = 0.635$, and a significance (p) of 0.003 .

Keywords: work attitude, working conditions, education and training

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el ser humano no solo aspira a tener un trabajo, sino también a tener un buen trabajo, lo que se refleja en salarios dignos, horarios de trabajo, organización y condiciones de trabajo, medios para equilibrar la vida profesional con las necesidades familiares y la vida fuera del trabajo, la no discriminación y la protección contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, los fundamentos de la relación laboral y la protección del trabajador; dichos elementos de no implementarse de manera efectiva, pueden afectar la satisfacción con la organización, así como los resultados de su trabajo. La OIT realiza un seguimiento de las tendencias y la evolución de los salarios, la negociación colectiva, las horas de trabajo, la organización del trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal en todo el mundo, analizando cuestiones clave y proporcionando a los responsables de la toma de decisiones y a los miembros de la OIT información fáctica y asesoramiento sobre políticas basado en investigaciones e impulsado por conocimientos de vanguardia, para ayudar a los trabajadores y empleadores a desarrollar e implementar arreglos de trabajo equilibrados que puedan proteger la salud de los trabajadores, brindarles beneficios y un equilibrio entre el trabajo y la vida, así como promover el espíritu empresarial sostenible. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Según estudios realizados en países como Estados Unidos, se ha determinado que el 38% de los trabajadores están muy satisfechos, mientras que el 51% dice estar satisfecho pero en un cierto nivel más bajo; en México, se llevó a cabo una investigación, analizando a dos empresas de diferentes ciudades, alegando que no tenían los medios para desenvolverse mejor en su centro de trabajo, al negarse el permiso de estudios o no oportunidades de promoción. En otro estudio realizado en España, el nivel de satisfacción laboral cayó un 3%, frente al 7,1% del primer trimestre de 2019, de forma similar; y en Brasil, según un estudio, el nivel de satisfacción laboral ha aumentado en un 85%. (Chinchay, et al 2022). La satisfacción es un tema muy interesante en el espacio laboral. Se ha investigado mucho sobre

este tema para identificar los diversos elementos que sobresaltan el bienestar de las personas y para conocer cómo la satisfacción afecta el desempeño de un individuo en el trabajo. En función de la satisfacción laboral, se revelan aspectos importantes relacionados con el personal y organizaciones, como el desempeño, la salud y calidad de vida. La satisfacción de los empleados con el trabajo y el ambiente de trabajo es un aspecto muy importante del director ejecutivo de la empresa. (Sánchez y García, 2017). Según diferentes autores, la satisfacción de los empleados es un factor muy importante en el desempeño de una organización. La felicidad y la satisfacción de los empleados son esenciales para un buen desempeño laboral, al igual que la satisfacción laboral está asociada con un mejor logro de las metas de la organización. La insatisfacción con el trabajo es vista como un signo de reducción de la eficiencia en la organización, lo que se asocia con una menor productividad y un aumento del ausentismo y la rotación (Boada, 2019). Sabemos que las empresas con empleados felices tienden a ser más eficaces que las que no lo son, por lo que existe una razón para respaldar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño.

En Perú, una encuesta a un grupo de trabajadores encontró que el 30% de los encuestados estaban muy satisfechos con su trabajo actual, el 9% estaban algo satisfechos y el 21% estaban insatisfechos; de igual forma, 32% profesionales encuestados identificaron a las personas que dijeron que sus trabajos les permitían continuar carreras y desarrollo; sin embargo, el 12% dijo que no tuvo la oportunidad de continuar con sus carreras. Según un estudio nacional, solo el 44% de los trabajadores están satisfechos con su trabajo, de igual forma, el 74% de los encuestados cambiaría de trabajo si encontrara un trabajo que los hiciera más felices, con 48% diciendo que las organizaciones no promoverían estas prácticas impactando directamente en su satisfacción (Chinchay, et al 2022). Es una empresa peruana de telecomunicaciones y tecnologías de la información, socio estratégico de BITEL en base a un convenio de distribución de sus productos y atención de servicios al cliente. Tiene sus oficinas de venta y atención, dos en la ciudad de Trujillo y una en la ciudad de Huamachuco, departamento de La Libertad. Ofrece a los clientes con productos de telefonía móvil y servicios exclusivos de su socio estratégico Viettel

PJeru SAC; brindando la mejor experiencia en fotografía, rendimiento y autonomía, cualidades inherentes a los equipos celulares y planes de servicios que los clientes seleccionen.

La misión de la empresa es brindar a sus clientes un trato justo, responsable y claro al momento de vender una línea móvil, garantizándole la mejor experiencia en fotografía, rendimiento y autonomía en el smartphone de su preferencia. Tiene como objetivo general, comercializar los Servicios de Telefonía Móvil con un alto nivel de atención, cumpliendo estándares y normas peruanas. Y como objetivo específico, gestionar la venta de productos de exclusividad de Bitel en todo el ámbito de la región norte del Perú, atención personalizada al cliente en servicios de preventa, venta y post venta. En cuanto a personal, la empresa cuenta con 20 trabajadores en la Oficina de Trujillo y Huamachuco: Gerente general (1), Asistente (1), Técnicos (4), Jefes de tiendas(03), Agentes de venta (10), asistente de servicios (01). Con excepción del gerente general, quien es a su vez propietario de la empresa, los demás trabajadores han sido contratados progresivamente desde hace diferentes años o meses. Se ha observado que algunos trabajadores han venido renunciando a sus puestos de trabajo, y en otros casos han sido removidos porque su desempeño no cumple con las expectativas de la gerencia. Un análisis preliminar en base a las evidencias y opiniones, permiten afirmar que el nivel de satisfacción laboral no es el más adecuado, lo que estaría afectando la productividad y bienestar de los trabajadores, decayendo su motivación y su desempeño; ésto se expresa en el incumplimiento de las metas, retraso de las tareas y procesos, y alguna deslealtad. Frente a esta situación, la presente tesis es pertinente porque responde a la necesidad y preocupación tanto de la gerencia como de los propios trabajadores; y es de esperar que una vez realizada contribuya a una adecuada toma de decisiones.

Ante ello se ha formulado como problema general de investigación ¿Qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad,2022? Y los problemas específicos fueron ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022?; ¿Cuál es el nivel de

desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022?; ¿Qué relación tiene la satisfacción extrínica con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022?; y ¿Qué relación tiene la satisfacción entrínica con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022?.

El presente estudio se justificó de manera teórica, pues se buscó aportar al conocimiento existente sobre la satisfacción laboral y desempeño laboral en el sector de las telecomunicaciones a través de los resultados encontrados; asimismo se justificó de manera práctica dado que se pretendió conocer las debilidades que presentan las variables para tomar medidas correctivas al respecto; y se justifica socialmente porque de mejorar la satisfacción laboral, se refleja en un buen desempeño laboral, por lo tanto la empresa se convierte en una gran fuente de trabajo que significa desarrollo económico y moral para los trabajadores y sus familias. Al respecto, el objetivo general establecido es determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022; planteándose a su vez los objetivos específicos, determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022; determinar el nivel de desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022; determinar la relación que tiene la satisfacción laboral extrínica con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022?; y determinar la relación que tiene la satisfacción laboral intrínica con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022.

La hipótesis general planteada fue: La satisfacción laboral tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022; y las hipótesis específicas son: La satisfacción laboral extrínica tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022; y La

satisfacción laboral intrínseca tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En los estudios de investigación a nivel internacional se tuvo a Galárraga y Sánchez (2021), en su artículo sobre concesión y satisfacción laboral utilizó como metodología, un estudio descriptivo, de diseño transversal; entre las técnicas utilizadas se encuentran el análisis documental, la encuesta que se aplicó a una muestra de 94 colaboradores, y una entrevista realizada a 5 colaboradores. Concluyeron que en este caso en particular, ambas variables guardan relación; además, se encontró que luego del anuncio de la concesión, la satisfacción laboral de los trabajadores disminuyó ya que temían que sus condiciones laborales sean afectadas.

Por su parte, Inayat y Jahanzeb Khan (2021) concluyeron en su estudio que el tipo de ocupación se asocia significativamente con la satisfacción laboral, ya que confirmaron una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. Determinar que los empleados satisfechos se desempeñan mejor en comparación con los empleados insatisfechos juega un papel importante en la mejora de su organización.

También Bezdrob y Šunje (2021) concluyeron en su artículo que la alta satisfacción laboral está inversamente relacionada con la intención de rotación de empleados y, por lo tanto, positivamente relacionada con la retención de empleados. Por lo tanto, para motivarlos, comprometerlos y retenerlos, además de los principales factores extrínsecos de satisfacción laboral adecuadamente proporcionados (por ejemplo, salario base, condiciones de trabajo, supervisión), que se otorga implícitamente, los gerentes deben proporcionar, sobre todo, el factor intrínseco.

Por otro lado, se tiene a Viñan, García y Caicedo (2020), quienes en su artículo de estudio sobre el acontecimiento del sistema de indemnización en el desempeño laboral en una empresa de telecomunicaciones presentaron como propósito descubrir cómo incide el sistema de compensación en la forma en que se desempeñan los trabajadores. Utilizaron los métodos inductivo- deductivo, y analítico-sintético; además, emplearon técnicas como la observación, revisión

documental, y una encuesta aplicada a 86 trabajadores que conformaron la muestra. Determinándose que los trabajadores se encuentran satisfechos con la manera en que la empresa mide su desempeño, así como con su remuneración actual, por ende, se desempeñan bien; por ello se concluyó que las variables en estudio presentan dependencia.

Kah Yee Lam y otros (2020) concluyeron en su artículo de investigación que la satisfacción laboral es importante para todas las organizaciones, ya sea en empresas pequeñas o grandes, los empleados altamente satisfechos se desempeñan mejor y contribuyen al éxito general de la organización. Esto se debe principalmente a que la satisfacción laboral contribuye en gran medida a crear un entorno agradable en el que se pueden mejorar la productividad y las habilidades.

Por otro lado, Alejandro Di Miceli da Silveira (2019), encontró en su artículo de investigación que la satisfacción general de los empleados se correlaciona positivamente con el desempeño de la empresa y que esta relación puede ser económicamente relevante. El impacto de la satisfacción de los empleados en el desempeño puede ser asimétrico, ya que es más probable que los lugares de trabajo con baja satisfacción de los empleados produzcan un desempeño deficiente, mientras que las empresas de primer nivel tienen más probabilidades de producir un desempeño superior.

Entre otros autores esta, Sabir Sadiq Abdulkhaliq y Zrar Mohsin Mohammadali (2019), quienes concluyeron en su artículo de investigación, que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño de los empleados, por lo que los gerentes deben prestar más atención a los empleados. Aunque los empleados son los más costosos para una organización, pueden contribuir al crecimiento y la rentabilidad de una empresa en términos de rendimiento.

Así mismo se tuvo a quienes tuvieron como objetivo, establecer cómo incide la satisfacción laboral en la productividad en empresas de telecomunicaciones; utilizaron como técnicas la entrevista y encuesta que se aplicó a una muestra de 53 trabajadores. Concluyendo que la satisfacción laboral y la producción de los

trabajadores se relacionan en un 32.23%, además, el 85% de los trabajadores coincidieron en que sus necesidades satisfechas inciden en su producción laboral.

Otro autor al respecto, quienes desarrollaron su artículo sobre clima organizacional y desempeño laboral. En cuanto a la metodología empleada, los autores utilizaron un enfoque científico, y emplearon como técnicas para recolectar la información a la encuesta y entrevistas en profundidad. Como conclusión, se obtuvo que el clima organizacional incide de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores; además, el 80% manifestó que están desmotivados por la falta de incentivos, por tal motivo, su desempeño es bajo; y en respuesta a ello la empresa no ofrece capacitaciones frecuentes que solucionen el problema, ni evalúa a su personal para conocer su rendimiento.

Por último se tiene a Sánchez y García (2017), quienes en su artículo sobre satisfacción laboral, tuvieron como propósito estudiar cómo se relaciona las circunstancias de trabajo con la satisfacción de la mano de obra. Desarrollaron una investigación cualitativa de diseño fenomenológico, exploratorio y descriptivo, con una muestra compuesta por 2 empresas. Se encontró que los trabajadores de ambas empresas se encuentran regularmente satisfechos y consideran como determinantes de su nivel de satisfacción a las ocasiones de trabajo, la carga de trabajo, los incentivos, la comunicación entre empleado-jefe y las insuficiencias de logro y el clima laboral.

A nivel nacional se tiene a Urcia (2022), quien contó con una muestra de 70 asesores a quienes y utilizó la técnica de la encuesta. La conclusión obtenida indica que las variables de estudio tienen una relación alta y significativa; asimismo, el nivel de desempeño laboral que predomina en la empresa es regular, del mismo modo que con la satisfacción laboral.

Otro autor al respecto, es Espinoza (2021), en su estudio sobre satisfacción laboral y productividad; utilizó como metodología un estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental, siendo su muestra 5 colaboradores del área de ventas, cuya técnica empleada fue la encuesta. Se pudo concluir que el nivel de satisfacción del trabajador

influye directamente en su productividad; en este caso, el ambiente laboral es negativo y la remuneración se considera insuficiente, generando que el rendimiento del personal sea de nivel bajo.

Por otro lado, Bautista, Cienfuegos, y Aguilar (2020), en su artículo sobre desempeño laboral desde una perspectiva teórica, concluyeron que el desempeño laboral permite la efectividad y éxito de las empresas, puesto que si los trabajadores se desempeñan de forma óptima, las empresas crecerán y serán más competitivas.

Otros autores como Chuco, Álvarez, Chávez y Cuba (2020), en su artículo relacionado al trabajo remoto y el desempeño laboral en tiempos COVID-19, tuvieron como objetivo analizar cómo ha impactado la pandemia del coronavirus en cuanto al trabajo remoto y el desempeño laboral. Para cumplir con dicho objetivo, se realizó una investigación descriptiva basándose, principalmente, en la técnica del análisis documental. Se encontró que, en un entorno de la pandemia, los trabajadores tuvieron que trabajar desde su casa, presentándose inconvenientes que afectaron su rendimiento y desempeño, como son: la inseguridad laboral, falta de comunicación entre trabajadores, viables problemas de salud del colaborador o de su ámbito familiar, desempeñar el rol de padres de familia simultáneamente, y la escasez de acceso a recursos del entorno de trabajo.

Y Pérez y Campana (2019), desarrollaron en su artículo sobre sentido de pertenencia y satisfacción laboral. Se contó con una muestra de 202 colaboradores. Se concluyó que las variables poseen una relación positiva altamente significativa, y también las dimensiones compromiso, identificación y motivación están relacionadas a un nivel alto de satisfacción del colaborador.

A nivel local se tiene a Cubas (2019), quien en su tesis sobre clima organizacional y el desempeño laboral; tuvo como fin conocer cómo se relacionan las variables en estudio mencionadas. Encontró que el nivel del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores es bueno según la mayoría; concluyéndose que estas variables presentan una relación significativa y directa.

Entre otros autores se tiene a Vigo (2018) que realizó su tesis sobre el clima organizacional y satisfacción laboral; utilizó como diseño metodológico un estudio descriptivo correlacional, no experimental y transeccional; por otro lado, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y el análisis estadístico, y se contó con una muestra compuesta por 45 colaboradores. Concluyó que las variables de estudio presentan una relación muy buena; además, se encontró que el nivel del clima laboral de los colaboradores es favorable, y la satisfacción laboral como regular.

Desde un punto de vista racional, Robbins y Judge (2017) señalan que la satisfacción del colaborador es una emoción auténtica por el desarrollo de la propia labor que resulta de una valoración de sus distintivos. Los colaboradores que están muy compensados con su trabajo tienen emociones positivas sobre su trabajo, y los que están descontentos tienen sentimientos negativos sobre su labor.

De acuerdo a diferentes autores como Chiavenato (2020) destaca que la satisfacción laboral es importante, ya que deja en claro que una organización exitosa es un excelente lugar para trabajar y es inherentemente valiosa para las personas. Hay una vida en el trabajo y está relacionada con los sentimientos de las personas dentro de la organización. La satisfacción laboral ayuda a atraer y mantener el talento, mantener un ambiente de trabajo saludable, motivar a las personas y ganar compromiso. Por lo tanto, la satisfacción laboral indica que no es una acción en sí misma, sino una actitud de las personas hacia su rol en la organización.

Según Pedraza (2020), la satisfacción laboral es importante en una empresa porque es un fenómeno diferenciado por las emociones y actitudes de los empleados, las cuales se relacionan con el logro de metas y resultados dentro de la organización; por eso la relevancia de hacerlos sentir valorados e importantes. La satisfacción laboral en una organización tiende a reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo; por lo tanto, es el conjunto de emociones que experimentan los empleados acerca del puesto que ocupan (satisfacción intrínseca), así como aspectos generales y del contexto de la organización (satisfacción extrínseca), las normas sanitarias y su compromiso con el desempeño laboral y la productividad.

Por su parte, Gabini (2018) la define como un conjunto de comportamientos o conductas de las personas, aquellas que son necesarias para alcanzar las metas de la organización o unidad organizacional en la que laboran.

Basándose en diferentes estudios y autores, Robbins y Judge (2017) describen una medida de la satisfacción laboral, afirmando que la evaluación del nivel de satisfacción o insatisfacción de un individuo con su puesto de trabajo es una suma compleja de un número determinado de elementos discretos. Por lo tanto, describe una calificación general, que incluye una respuesta a una pregunta como esta: “Tomando en cuenta todas las cosas, ¿está satisfecho con su trabajo? Las personas lo miden del 1 al 5, en una escala de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”. Los trabajadores clasifican estos factores en una escala estandarizada, los investigadores suman los puntajes para obtener un puntaje general de satisfacción laboral. En resumen, rara vez hay casos en los que la simplicidad parece funcionar además de la complejidad. El primer método no es menos efectivo que el segundo. El método de suma de un punto no toma mucho tiempo, pero agregar aspectos del trabajo puede ayudar al gerente a resolver el problema más rápido y con mayor precisión porque le dice dónde está el problema.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017) desarrollan las características que afectan la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, capacitación, diversidad, independencia y control; por lo tanto, las condiciones de trabajo, sobre todo las internas, la interacción social y la supervisión, son factores importantes para predecir la función. Otro aspecto es la personalidad, porque la satisfacción laboral no solo incluye condiciones de trabajo, el personaje también interfiere; las personas con autoevaluaciones positivas, aquellos que creen en sus valores internos y su capacidad básica, están más satisfechos con su trabajo en comparación con aquellos que tienen negativos. Del mismo modo, el salario también tiene un efecto, ya que la compensación salarial generalmente está relacionada con la satisfacción laboral. Finalmente, la Responsabilidad Social Corporativa, es decir, el compromiso de la organización con la responsabilidad social empresarial, es decir, su actuación autorreguladora en interés de la sociedad o del medio ambiente, más allá de lo

exigido por la ley, ejerce una influencia creciente en el trabajo de las personas. Sin embargo, no existe una definición conceptual única de satisfacción laboral, y la mayoría de los investigadores sostienen que este constructo se refiere a un conjunto de sentimientos que se generan en los empleados, como resultado de las situaciones de la vida personal y organizacional en las que viven, creando una satisfacción agradable o negativa con su ambiente de trabajo. En cuanto al desempeño en el trabajo. Esto se refleja en la eficacia del personal. Asimismo, afirma que el desempeño individual influye en las condiciones del grupo y de la organización por medio del éxito.

Alles (2017) se refirió a las etapas de la evaluación del desempeño, que es una definición de puestos que incluye, por un lado, un análisis y descripción de los puestos; el supervisor y el subordinado deben acordar las responsabilidades y los estándares de desempeño para el trabajo. El desempeño laboral se evalúa por puesto, por lo que se deben establecer criterios objetivos de evaluación con una escala que los empleados ya conocen. Se concluye que el análisis del desempeño tiene lugar en tres momentos diferentes: la etapa inicial, que define las metas y prioridades del centro principal para el año; etapas intermedias o revisión de avances (en función de la actividad), es recomendable establecer una reunión con cierta periodicidad (cada tres meses, cada cuatro a seis veces) en la que se revisen los avances, para conocer lo que se ha logrado y el progreso hacia el logro de las metas ; al final del semestre, se da una reunión final para evaluar los resultados, a través de comentarios, los resultados de desempeño y progreso de los subordinados. Respecto a los encargados de la evaluación del desempeño, Chiavenato (2020) señala que lo que puede hacer un gerente o supervisor, por lo general el gerente de nivel inferior es el responsable del desempeño y evaluación de los subordinados, quienes también pueden hacer lo mismo con el asesoramiento del gerente: el área encargada de la gestión de las personas, que fija los medios y los criterios de evaluación; los propios empleados, la autoevaluación del desempeño, incluida la evaluación de cada persona sobre la realización de su cargo, la eficiencia y la eficacia, según ciertos indicadores establecidos por el gerente o la organización

proveedora; individuos y gerentes; grupo de trabajo, el propio grupo de trabajo puede evaluar a sus integrantes, de acuerdo a sus metas y objetivos; el área de recursos humanos es comprometida de valorar el desempeño de los colaboradores en la organización; embajada de evaluación, la valoración del desempeño está a cargo de una embajada autorizada al efecto. Es una evaluación compuesta hecha a un grupo de personas; y por medio de una evaluación de 360°, es una evaluación circular hecha por todas las personas que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Bohander et al. (2018), sobre la mejora del desempeño laboral, destaca que se debe realizar un diagnóstico situacional para mejorar el desempeño laboral. Esto incluye los siguientes pasos: El primero es identificar la causa de la degradación del rendimiento a medida que se reduce a tres dimensiones: capacidad, motivación y entorno. Todos tienen fortalezas y debilidades que afectan su desempeño. Los empleados desmotivados y talentosos pueden no tener éxito. Además, otros factores en el ambiente de trabajo (externo) pueden tener un impacto positivo o negativo en el desempeño laboral. El segundo es el diagnóstico de rendimiento. Esto incluye contar y comparar varias métricas de rendimiento que ayudan a la alta dirección a comprender la causa raíz de los problemas de rendimiento. Se pueden obtener otros tipos de información de diagnóstico comparando diferentes indicadores de desempeño. Solo mediante un diagnóstico adecuado de la causa raíz de los problemas de desempeño pueden los gerentes (y empleados) esperar remediar esos problemas. En tercer lugar, la gestión del rendimiento no es eficaz. Una vez que conozca la causa del problema de rendimiento, puede crear un plan de acción. Además de la retroalimentación informal, podemos proporcionar un foro para estas acciones mediante la realización de evaluaciones formales y sesiones de retroalimentación formales más breves. Esto puede basarse en la provisión de capacitación en las siguientes áreas: A medida que lo domine, mejorará el conocimiento y las habilidades que necesita para mejorar su desempeño. Finalmente, concéntrese en los cambios de comportamiento en lugar de en las personas, ya que los malos empleados se interponen en el camino de los gerentes. Una forma de comunicar malos resultados a los empleados es sugerir un curso de acción aceptable sin sugerir qué rasgos de personalidad deben cambiarse.

Para Dessler y Varela (2017), hay una serie de métodos para evaluar el desempeño: el método de escalado de gráficos (que se utilizará en este estudio), el método de clasificación alterna, el método de comparación por pares, el método de distribución forzada y el método de eventos críticos. Mediante una escala gráfica de puntajes, se evaluarán dimensiones como el conocimiento y la información del desempeño laboral, que consisten en el conocimiento del entorno, es decir, el conocimiento de factores externos a la entidad, y realizar un análisis permanente de los mismos de manera oportuna para identificar influencias y controles que no afecten el desarrollo de las operaciones de la entidad, e identifiquen dentro de la organización cuáles de sus recursos y capacidades representan fortalezas y cuáles debilidades, conocimientos institucionales como historia, documentación, misión, visión, valores, leyes, etc.; conocimiento en gestión pública, es decir tener conocimiento del acumulado de métodos y acciones mediante los cuales las organizaciones tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, gestionando políticas, recursos y programas; experticia en el área; y capacidad analística.

Otras dimensiones descritas por Dessler y Varela (2017) son las habilidades y competencias, que tienen en cuenta el liderazgo, entre ellas promover la eficacia del equipo, asignar responsabilidades y supervisarlas, tener la capacidad de comunicar los valores y la visión del equipo a la causa del equipo, y tener la confianza del receptor del equipo. Reconocido por el grupo como un líder modelo a seguir; también considera el trabajo en equipo, que es la capacidad de anteponer el éxito del equipo al éxito individual; en cuanto a las habilidades organizacionales, ayuda a evaluar la capacidad de toma de decisiones para anticipar problemas potenciales en cualquier momento, evaluar preparación para las opciones de acción, toma de decisiones consistentes, procesables y equilibradas, y habilidades de comunicación, donde demuestra que puede dar y comprender instrucciones fácilmente, aprender cosas nuevas, hacer solicitudes, hacer preguntas y entregar información para una comunicación efectiva. En cuanto a la última dimensión, actitudes y valores, considere evaluar responsabilidad, flexibilidad e innovación, honestidad, vocación de servicio y orientación al usuario. En resumen, se puede decir que la satisfacción

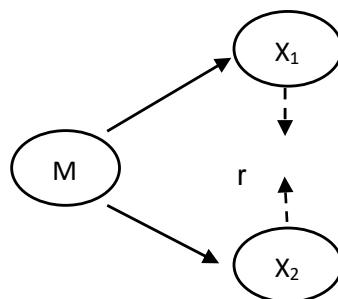
laboral está relacionada con el desempeño laboral, porque una baja satisfacción conduce a un bajo desempeño laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada tiene como fin solucionar un problema o método específico, por lo que se enfoca en la búsqueda e integración de conocimientos para su aplicación, por lo que enriquece al desarrollo cultural y científico (Hernández, & Mendoza, 2018). Esta investigación es aplicada ya que no ha producido una nueva teoría o concepto o enfoque, sino buscando información, haciendo recomendaciones al gerente o representante de la empresa que considere implementar.

De acuerdo con Hernández, & Mendoza (2018), la investigación no experimental se basa en la no manipulación de las variables, donde los fenómenos solo se observan en su entorno natural para analizarlos. Puede ser de transversal correlacional, es decir, los datos se recopilan en un solo momento en el tiempo para establecer relaciones entre variables sin especificar la causalidad o intentar analizar la causalidad. En el presente estudio, la investigación fue no experimental, pues no se intervino en la manipulación de las variables, solo se realizó un análisis sobre los niveles de satisfacción y desempeño. Y es transversal correlacional porque se hizo la medición de las variables de estudio en un determinado tiempo estableciendo la relación que existe entre ambas variables.



Nota:

M: muestra

X₁: Variable 1

X₂: Variable 2

r : relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Satisfacción laboral

Definición Conceptual:

Es un sentimiento positivo sobre el propio trabajo, y es el resultado de evaluar sus características. (Robbins y Judge, 2017)

Definición Operacional:

Para evaluar el nivel de satisfacción laboral de las personas que trabajan en la organización, se consideró utilizar los tipos de satisfacción que puede tener un trabajador: la extrínseca, e intrínseca.

Dimensiones:

Dimensión extrínseca: Constituida por los siguientes indicadores; la Relación con compañeros de trabajo, relación con el superior inmediato, relaciones entre dirección y trabajadores, modo en que está gestionada la organización, horario de trabajo, estabilidad en el empleo, satisfacción con el puesto actual, satisfacción con el área o departamento, satisfacción con la empresa u organización.

Dimensión intrínseca: Empleados deciden sus métodos de trabajo, distinción por el desempeño, libertad para aplicar y desarrollar sus competencias, oportunidades de crecer y hacer carrera, toma en cuenta propuestas de empleados, diversificación de actividades.

Para medir los indicadores de las dimensiones, se utilizó la escala de Likert: Muy alto, Alto, Regular, Bajo, y Muy bajo

Variabl Dependiente: Desempeño de los colaboradores

Definición Conceptual:

Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2020)

Definición Operacional:

Para medir el comportamiento de los trabajadores se tomó en cuenta evaluar sus conocimientos e información, habilidades y destrezas, y actitudes y valores.

Dimensiones

Conocimientos e información: Conocimiento del entorno o mercado (O/A), conocimiento de la empresa (F/D/M/V), experiencia en el área, puesto actual y similares, conocimiento de productos y servicios, y Capacidad analística.

También *habilidades y destrezas:* Resolución de problemas del área, organización de tareas y tiempo, criterio en toma de decisiones, habilidad de negociación, habilidades interpersonales y comunicación.

Actitudes y valores: Responsabilidad funcional, honestidad, transparencia, trato justo - equidad, vocación de servicio y orientación al cliente.

Para medir los indicadores de las dimensiones, se utilizará la escala de Likert: Muy alto, Alto, Regular, Bajo, y Muy bajo

3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis

Población

La población está conformada por los trabajadores de la empresa en estudio, siendo un total de 20 trabajadores en la Oficina de Trujillo y Huamachuco: Gerente general (1), Asistente (1), Técnicos (4), Jefes de tiendas(03), Agentes de venta (10), asistente de servicios (01)

Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por los trabajadores que laboran en una empresa de telecomunicaciones de Huamachuco, cada uno de los cuales contestaron a las preguntas de un cuestionario sobre satisfacción laboral y otro sobre desempeño.

Criterio de inclusión: Se tomó a todo el personal auxiliar, técnico y profesional que labora en la empresa.

Criterio de exclusión: Personal operativo que no interviene con las actividades principales de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica a la encuesta, siendo la más conveniente para evaluar las variables de estudio.

El instrumento respectivo a utilizar es el cuestionario, el cual se compuso por preguntas con escala de tipo Likert de cinco niveles: 1=Muy bajo; 2 = Bajo; 3 = Regular; 4 = Alto y 5 = Muy alto. Para medir la satisfacción laboral, el cuestionario estuvo compuesto por 15 ítems. Y el cuestionario para medir el desempeño de los colaboradores estuvo compuesto por 15 ítems. El Puntaje máximo del instrumento es 75 puntos y el mínimo 15 puntos.

Para poder calificar a la variable independiente, se emplearon puntajes que cumplen con los siguientes rangos: *Muy alto: 4.20 - 5.00 / Alto: 3.40 - 4.19 / Regular: 2.60 - 3.39 / Bajo: 1.80 - 2.59 / Muy bajo: 1.00 - 1.79*. Esos puntajes fueron obtenidos multiplicando el porcentaje de respuestas (Anexos N°3) de cada nivel en las preguntas de Likert, a quienes se les asignó los siguientes pesos: *Muy alto: 5 / Alto: 4 / Regular: 3 / Bajo: 2 / Muy bajo: 1*. Para finalizar, se realizó una sumatoria y se promediaron los sub puntajes, obteniendo el puntaje promedio.

Para poder calificar a la variable dependiente, se emplearon puntajes que cumplen con los siguientes rangos: *Muy alto: 4.20 - 5.00 / Alto: 3.40 - 4.19 / Regular: 2.60 - 3.39 / Bajo: 1.80 - 2.59 / Muy bajo: 1.00 – 1.79*. Esos puntajes fueron obtenidos multiplicando el porcentaje de respuestas (Anexos N°5) de cada nivel en las preguntas de Likert, a quienes se les asignó los siguientes pesos: *Muy alto: 5 / Alto: 4 / Regular: 3 / Bajo: 2 / Muy bajo: 1*. Para finalizar, se realizó una sumatoria y se promediaron los sub puntajes, obteniendo el puntaje promedio.

La validez de los cuestionario se hizo mediante la tecnica de juicio de expertos, contando con la participacion de tres especialistas en el campo de la investigación, teniendo como resultado el instrumento aplicable.

La confiabilidad de los instrumentos se hizo mediante Alfa de Crombach, obteniéndose como resultado 0.990 para el cuestionario de satisfacción laboral y 0.872 para el cuestionario de Desempeño, demostrando que ambos cuestionarios son altamente confiables.

3.5. Procedimientos

Con el fin de recoger los datos, se procedió a aplicar la técnica de la encuesta, mediante su instrumento, el cuestionario. Para lo cual se coordinó con gerente y dueño de la empresa, quien me brindó la autorización para realizar mi proyecto en su empresa, Luego se coordinó con personal y explicando en que consistía que contesten la encuesta la cual fue aplicada a todos en un solo momento, Luego se recopiló los resultados obtenidos en una tabla de datos.

3.6. Método de analisis de datos

Se diseñó una tabla de base de datos general en el programa de excel, la cual permitió realizar las tablas con distribución de frecuencias, porcentajes y sus respectivas figuras para dar a conocer y permitir la comprensión de los datos obtenidos de cada variable de estudio. Se utilizó la estadística por intermedio

del SPSS 26 (2018), para realizar la prueba de normalidad y así se determinó utilizar el Coeficiente de Correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Se cumplió el principio de autonomía de los participantes y, al ser informados sobre los alcances del estudio, se mostraron dispuestos a participar en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, se respetó el principio de igualdad, siendo tratados los encuestados sin discriminación alguna y con absoluto respeto. Se obedeció el principio de objetividad, pues así se tratan los datos proporcionados por los participantes, informar e interpretar con base en parámetros indicados con honestidad, así como a la hora de utilizar y expresar ideas de otros autores y evita el plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados sobre la variable satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en Huamachuco – La Libertad.

Tabla 1

Calificación de la variable independiente

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM		MUY ALTO 5	ALTO 4	REGULAR 3	BAJO 2	MUY BAJO 1	TOTAL
Satisfacción Extrínseca	Relación con compañeros de trabajo	Relación con compañeros de trabajo	%	0.25	0.45	0.25	0.00	0.05	1.00
			PTJE	1.25	1.80	0.75	0.00	0.05	3.85
	Relación con el superior inmediato	Relación con el superior inmediato	%	0.25	0.50	0.15	0.10	0.00	1.00
			PTJE	1.25	2.00	0.45	0.20	0.00	3.90
	Relaciones entre dirección y trabajadores	Relaciones entre dirección y trabajadores	%	0.15	0.60	0.20	0.05	0.00	1.00
			PTJE	0.75	2.40	0.60	0.10	0.00	3.85
	Modo en que está gestionada la organización	Modo en que está gestionada la organización	%	0.00	0.50	0.45	0.00	0.05	1.00
			PTJE	0.00	2.00	1.35	0.00	0.05	3.40
	Horario de trabajo	Horario de trabajo	%	0.05	0.45	0.50	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.25	1.80	1.50	0.00	0.00	3.55
	Estabilidad en el empleo	Estabilidad en el empleo	%	0.15	0.75	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.75	3.00	0.30	0.00	0.00	4.05
	Satisfacción con el puesto actual	Satisfacción con el puesto actual	%	0.15	0.75	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.75	3.00	0.30	0.00	0.00	4.05
Satisfacción con el área o departamento	Satisfacción con el área o departamento	%	0.15	0.55	0.30	0.00	0.00	1.00	
		PTJE	0.75	2.20	0.90	0.00	0.00	3.85	
Satisfacción con la empresa u organización	Satisfacción con la empresa u organización	%	0.10	0.60	0.25	0.05	0.00	1.00	
		PTJE	0.50	2.40	0.75	0.10	0.00	3.75	
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN									3.81
Satisfacción intrínseca	Empleados deciden sus métodos de trabajo	Empleados deciden sus métodos de trabajo	%	0.00	0.35	0.50	0.15	0.00	1.00
			PTJE	0.00	1.40	1.50	0.30	0.00	3.20
	Distinción por el buen desempeño del cargo	Distinción por el buen desempeño del cargo	%	0.00	0.55	0.40	0.05	0.00	1.00
			PTJE	0.00	2.20	1.20	0.10	0.00	3.50
	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	%	0.10	0.60	0.20	0.10	0.00	1.00
			PTJE	0.50	2.40	0.60	0.20	0.00	3.70
	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización	%	0.10	0.55	0.25	0.10	0.00	1.00
			PTJE	0.50	2.20	0.75	0.20	0.00	3.65
			%	0.05	0.50	0.40	0.05	0.00	1.00

La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	PTJE	0.25	2.00	1.20	0.10	0.00	3.55
La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo	La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo	%	0.20	0.55	0.25	0.00	0.00	1.00
		PTJE	1.00	2.20	0.75	0.00	0.00	3.95
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN								3.59
PROMEDIO TOTAL								3.70

Nota: Resultados según aplicación de encuestas

Como se muestra en la tabla 1, la variable *Satisfacción laboral* presenta un nivel alto, como indica su puntaje (3.70 puntos). Igualmente, sus dimensiones alcanzaron el mismo nivel alto; siendo la de mayor puntaje *Satisfacción extrínseca* (3.81 puntos), seguida de *Satisfacción intrínseca*, con 3.59 puntos.

4.2. Resultados de la variable desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en Huamachuco – La Libertad.

Tabla 2

Calificación de la variable dependiente

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM		MUY ALTO 5	ALTO 4	REGULAR 3	BAJO 2	MUY BAJO 1	TOTAL
Conocimientos e información	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	%	0.15	0.75	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.75	3.00	0.30	0.00	0.00	4.05
	Conocimiento de la empresa	Conocimiento de la empresa	%	0.25	0.65	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	1.25	2.60	0.30	0.00	0.00	4.15
	Experiencia en el área, puesto actual y similares	Experiencia en el área, puesto actual y similares	%	0.30	0.50	0.20	0.00	0.00	1.00
			PTJE	1.50	2.00	0.60	0.00	0.00	4.10
Conocimiento de productos y servicios	Conocimiento de productos y servicios	%	0.30	0.55	0.15	0.00	0.00	1.00	
		PTJE	1.50	2.20	0.45	0.00	0.00	4.15	
Capacidad analítica	Capacidad analítica	%	0.10	0.70	0.20	0.00	0.00	1.00	
		PTJE	0.50	2.80	0.60	0.00	0.00	3.90	
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN									4.07
Habilidades y destrezas	Resolución de problemas del área	Resolución de problemas del área	%	0.10	0.70	0.20	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.50	2.80	0.60	0.00	0.00	3.90
	Organización de tareas y tiempo	Organización de tareas y tiempo	%	0.05	0.65	0.30	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.25	2.60	0.90	0.00	0.00	3.75
	Criterio en toma de decisiones	Criterio en toma de decisiones	%	0.00	0.80	0.20	0.00	0.00	1.00
			PTJE	0.00	3.20	0.60	0.00	0.00	3.80
Habilidad de negociación	Habilidad de negociación	%	0.05	0.65	0.25	0.05	0.00	1.00	
		PTJE	0.25	2.60	0.75	0.10	0.00	3.70	
Habilidades interpersonales y comunicación	Habilidades interpersonales y comunicación	%	0.10	0.55	0.35	0.00	0.00	1.00	
		PTJE	0.50	2.20	1.05	0.00	0.00	3.75	
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN									3.78
Actitudes y valores	Responsabilidad funcional	Responsabilidad funcional	%	0.20	0.70	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	1.00	2.80	0.30	0.00	0.00	4.10
	Honestidad, transparencia	Honestidad, transparencia	%	0.45	0.45	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	2.25	1.80	0.30	0.00	0.00	4.35
	Trato justo, equidad	Trato justo, equidad	%	0.30	0.60	0.10	0.00	0.00	1.00
			PTJE	1.50	2.40	0.30	0.00	0.00	4.20
Vocación de servicio	Vocación de servicio	%	0.25	0.60	0.15	0.00	0.00	1.00	
		PTJE	1.25	2.40	0.45	0.00	0.00	4.10	
Orientación al cliente	Orientación al cliente	%	0.30	0.55	0.15	0.00	0.00	1.00	
		PTJE	1.50	2.20	0.45	0.00	0.00	4.15	
PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN									4.18
PROMEDIO TOTAL									4.01

Nota: Aplicación de encuestas

La tabla 2 permite observar que la variable *Desempeño de los colaboradores* tiene un nivel alto, como demuestra su puntaje (4.01 puntos). Del mismo modo, sus dimensiones alcanzaron el mismo nivel alto; siendo la de mayor puntaje *Actitudes y valores* (4.18 puntos), seguida de *Conocimientos e información* (4.07 puntos), y por último, *Habilidades y destrezas*, con 3.78 puntos.

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H_a: La satisfacción laboral tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022

H₀: La satisfacción laboral no tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022

Tabla 3

Correlación de Pearson entre la Satisfacción laboral y el Desempeño de los colaboradores

		Satisfacción laboral	Desempeño de los colaboradores
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	0,635**
	Significancia		0.003
	N	20	20
Desempeño de los colaboradores	Correlación de Pearson	0,635**	1
	Significancia	0.003	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: IBM SPSS Statistics

Según se observa en la tabla 3, la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores tienen una relación positiva alta, como lo indica su valor $r=0.635$, y además, es significativa debido al $p=0.003 < 0.01$. Lo que permite aceptar la hipótesis alterna que determina la relación entre las variable.

4.3.1. Prueba de hipótesis específicas

H_a: La satisfacción laboral extrínseca tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022

H₀: La satisfacción laboral extrínseca no tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022.

Tabla 4

Correlación de pearson entre la Satisfacción extrínseca y el Desempeño de los colaboradores

		Satisfacción extrínseca	Desempeño de los colaboradores
Satisfacción extrínseca	r	1	0,648**
	Sig.		0.002
	N	20	20
Desempeño de los colaboradores	r	0,648**	1
	Sig.	0.002	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: IBM SPSS Statistics

Se estima que la dimensión satisfacción extrínseca y el desempeño de los colaboradores, tienen una relación positiva alta, como lo indica su valor $r=0.648$, y además, es significativa debido al $p=0.002 < 0.01$. Es por ello que podemos certificar que se cumple con la hipótesis específica alterna.

H_a: La satisfacción laboral intrínseca tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022.

H₀: La satisfacción laboral intrínseca no tiene una relación positiva con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022.

Tabla 5

Correlación de pearson entre la Satisfacción intrínseca y el Desempeño de los colaboradores

		Satisfacción intrínseca	Desempeño de los colaboradores
Satisfacción intrínseca	r	1	0,463*
	Sig.		.040
	N	20	20
Desempeño de los colaboradores	r	0,463*	1
	Sig.	.040	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota: IBM SPSS Statistics

Sobre *Satisfacción intrínseca y el Desempeño de los colaboradores* se *determinó* que presentan una correlación positiva, como lo indica su valor $r=0.463$, y además, es significativa debido al $p=0.040 < 0.05$. Afirmando así que se cumple con la hipótesis específica alterna.

V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general establecido, determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022; se ha utilizado el Coeficiente de Correlación de Pearson, obteniéndose una relación de $r= 0.635$, y una significancia (p) de 0.003, lo que indica que entre las variables de estudio existe una correlación positiva y significativa, es decir la satisfacción laboral tiene una relación positiva alta y significativa con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad 2022. A mejor satisfacción laboral, mejor desempeño de los colaboradores. Esto coincide, con el estudio de Espinoza (2021), quien señala que también que la satisfacción del trabajador influye directamente en su productividad o desempeño; pues si el ambiente laboral de los colaboradores de una empresa es negativo y además consideran que su remuneración que perciben es insuficiente, esto genera que el rendimiento o desempeño del personal sea de nivel bajo.

Por lo dicho anteriormente, se coincide también con Inayat y Jahanzeb Khan (2021) quienes confirmaron una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores. Al igual que, Alejandro Di Miceli da Silveira (2019), quien encontró en su artículo de investigación que la satisfacción general de los empleados se correlaciona positivamente con el desempeño de la empresa y que esta relación puede ser económicamente relevante, por lo que una baja satisfacción de los colaboradores va a producir que su desempeño laboral sea deficiente, mientras que las empresas de primer nivel tienen más probabilidades de producir un desempeño superior.

Ante ello, se puede decir que, el mantener contento a los trabajadores, es decir felices con su puesto de trabajo, ambiente laboral, y compañeros de trabajo, lo van a demostrar por medio de sus niveles de productividad, y en la eficacia de sus desempeño laboral. Lo que a su vez genera que la organización brinde un servicio de

calidad a los usuarios, generando en ello una percepción positiva del trabajo de la institución.

Como primer objetivo específico, se logró identificar que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco es alto. Dado que la satisfacción intrínseca y extrínseca de los trabajadores muestra niveles altos también. Es decir los trabajadores llevan una buena relación con sus compañeros de trabajo, y con su jefe inmediato; tiene estabilidad en el empleo, se siente contento con su puesto de trabajo, área y organización en general.

Por otro lado, se sienten satisfechos porque tienen la libertad de decidir sus métodos de trabajo, reciben reconocimientos por su desempeño, pueden aplicar su creatividad y sus competencias, tiene la oportunidad de crecer y hacer carrera en la organización, además de ello, sus sugerencias en su trabajo son bien recibidas.

Estas fortalezas genera que el personal se sienta satisfecho y a gusto de poder trabajar para la organización, lo cual se refleja en su comportamiento y modo de trabajo, sobre todo en la productividad. Esto producto de muchos factores que intervienen en los estados de ánimos de los trabajadores, coincidiendo con Sánchez y García (2017), quienes señalan que los trabajadores de ambas empresas de estudio se encuentran regularmente satisfechos y consideran como determinantes de su nivel de satisfacción a las oportunidades de trabajo, los incentivos, la carga de trabajo, la comunicación entre empleado-jefe y las necesidades de logro y el clima laboral. Esto coincide también con Robbins y Judge (2017), quienes describen las características que afectan la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, capacitación, diversidad, independencia y control de la mayoría de las personas.

La satisfacción de todo trabajador siempre se refleja en sus acciones y emociones, por ello, si el trabajador muestra entusiasmo al realizar sus funciones y es competitivo para cumplir sus metas y objetivos, significa que siente contento en su trabajo, tanto en el área como institución. Por ello es necesario, que la gerencia o recursos humanos siempre tome en cuenta el comportamiento de sus trabajadores, pues de ello depende identificar las posibles debilidades que posee el personal y de esta manera poder

actuar a tiempo, para afianzar sus capacidades y habilidades, así como brindarle un lugar seguro de trabajo en que pueda expresarse sin temores y sea reconocido su desempeño para que los motive a seguir trabajando para cumplir sus metas tanto personales como de la institución.

En cuanto al segundo objetivo específico, el nivel de desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, alcanzó a nivel alto, pues tanto sus conocimientos, habilidades y destrezas, y actitudes y valores han alcanzado puntuaciones altas. Lo cual se refleja en el nivel de conocimientos que muestran en la organización, sobre su trabajo que realiza, de los servicios que se ofrece, y su capacidad analítica.

Otros factores que resaltan son la resolución que muestran de los problemas de su área, la organización sobre sus tareas, la toma de decisiones adecuadas, sus habilidades de negociación, y de comunicación. También muestran sus valores respecto a su desempeño, honestidad, vocación, orientación al cliente, y responsabilidad.

El eficiente desempeño de todo trabajador es la pieza clave de toda organización, pues esto refleja calidad en el servicio brindado, así como efectividad de sus funciones que puede llevar al éxito a la organización. Lo cual coincide con lo que afirma Bautista, Cienfuegos, y Aguilar (2020) sobre el desempeño laboral, que permite la efectividad y éxito de las empresas, puesto que si los trabajadores se desempeñan de forma óptima, las empresas crecerán y serán más competitivas. A esto se suma lo dicho por Chiavenato (2020), quien señala que el desempeño individual influye en las condiciones del grupo y de la organización, y facilita el éxito de la organización.

El buen desempeño de todo trabajador es lo que busca toda organización, por ello es que muchas de ellas se enfocan en contratar personal con las mejores capacidades y habilidades, sin embargo, esto no es todo para lograr que la organización funcione, dado que, si no se le brinda un ambiente laboral adecuado al personal o no se los capacita constantemente, su desempeño puede disminuir y afectar el normal funcionamiento de la organización.

No solo es contratar personales profesionales con las mejores capacidades, sino también brindarles formación según los requerimientos para que sigan los estándares y políticas de la organización y así se logre alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que la satisfacción laboral extrínseca tiene una relación positiva y significativa con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022; pues se ha obtenido una correlación de 0.648 y una significancia de 0.002, es decir tienen una relación positiva alta, lo que significa que si la satisfacción extrínseca es alta, el desempeño también será alto.

Esto indica que si el personal se siente feliz con su puesto de trabajo y mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo y jefe, lo va a demostrar en eficiente desempeño laboral, como lo indica Robbins y Judge (2017), si las personas están muy satisfechas con su trabajo tienen sentimientos positivos sobre su trabajo, por lo que mostrarán un buen desempeño de sus funciones.

La satisfacción del personal depende de muchos factores, que pueden ser externos o internos. Considerando ello, la organización debe prestar atención al desenvolvimiento del personal, dado que si presenta signos de baja productividad se puede deber a factores que la organización no está dando a su personal, deja de lado ese aspecto y solo se preocupa porque el trabajador haga bien su trabajo, sin evaluar otros factores que mejoren su rendimiento laboral.

Por lo que es necesario que toda organización se preocupe más por su personal, pues ellos son la base de que la organización funcione de manera eficiente y cumplan con los objetivos y metas institucionales de acuerdo a lo establecido y lograr la prosperidad y competitividad.

Sobre el cuarto objetivo específico, se determinó que la satisfacción laboral intrínseca tiene una relación positiva y significativa con el desempeño en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022; pues se ha obtenido una correlación de 0.463, es decir existe una relación positiva moderada y un nivel de

significancia de 0.040. Lo que indica a su vez que si la satisfacción extrínseca es alta, el desempeño de los trabajadores también será alto.

Lo que indica que si el personal se siente satisfecho por la libertad de decidir sus métodos de trabajo, sus reconocimientos, uso de su creatividad y competencias, y por la oportunidad de crecer y hacer carrera en la organización, mostrarán un mejor desempeño y ofrecerán un servicio de calidad. Lo que genera a su vez que la organización sea vista como un buen lugar de trabajo, que puede seguir atrayendo más personal para trabajar en dicha empresa. Coincidiendo así con Chiavenato (2020), quien señala la importancia de la satisfacción laboral, pues genera que una organización exitosa es un excelente lugar para trabajar y ayuda a atraer y mantener el talento, mantener un ambiente de trabajo saludable, motivar a las personas y ganar compromiso con cada colaborador.

Todo personal que ingresa a la organización, tiene intereses personales como necesidades, los cuales son grandes factores que motivan a que hagan su mejor esfuerzo para salir adelante, muchos de estos estímulos implica crecer profesionalmente, por lo que anhelan escalar puestos, por ello se enfocan en hacer bien su trabajo, en destacar y resaltar sus habilidades y cualidades. Sin embargo existen algunas organizaciones que no brindan esas oportunidades a sus trabajadores, existen preferencias al momento de ascender a alguien de un puesto o no hay oportunidades de ascenso por año, lo que desmotiva al trabajador para continuar en la empresa.

Por ello es importante que la organización se preocupe más por su personal y le brinde las facilidades del caso, para que crezcan profesionalmente por medio de las oportunidades de ascensos, así como brindarle reconocimientos por su esfuerzo y desempeño sobresaliente. Esto genera que el personal se sienta motivado y tenga ganas de seguir trabajando y a la vez se puede sentir realizado, cumpliendo sus funciones de manera eficiente y alcanzado cumplir las metas de la organización.

Es importante recordar que el personal busca seguridad laboral, mantenerse en su puesto de trabajo, por ello trataran de desempeñarse de manera correcta, pero a veces

en el camino se presentan dificultades, que muchas veces, la misma organización le pone, por ello debe evaluar la capacidad del personal y así identificar las falencias que tienen para actuar de inmediato.

VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral tiene una relación positiva alta con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, pues se obtuvo una $r=0.635$, y una significancia (p) de 0.003.
2. La satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa en estudio es alta, pues tanto la satisfacción intrínseca (feliz con su puesto de trabajo, buena relación con sus compañeros de trabajo y jefe) como extrínseca (buen ambiente laboral, reconocimiento de su trabajo, y oportunidad de crecimiento laboral).
3. El desempeño laboral esta a nivel alto, pues de acuerdo a la evaluación de sus componentes como conocimientos, habilidades y destrezas, y actitudes y valores han alcanzado puntuaciones altas, es decir los han desarrollado de manera eficiente.
4. Se ha obtenido una relación de de 0.648 y una significancia de 0.002, es decir la satisfacción laboral extrínseca tiene una relación positiva y significativa con el desempeño de los colaboradores de la empresa.
5. Según el valor de $r=0.463$, y un nivel de significancia de 0.040, se concluye que la satisfacción laboral intrínseca tiene una relación positiva y significativa con el desempeño de los colaboradores de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. La empresa debe mejorar el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores superando los factores que presentan una baja calificación; de esta manera el desempeño laboral también mejorará; consecuentemente se elevará el clima laboral, el comportamiento organizacional y la competitividad empresarial.
2. La satisfacción laboral debe ser evaluada de manera periódica, mejorando los indicadores que califican por debajo del promedio. En el caso de la satisfacción extrínseca, se debe revisar el modo de gestionar la organización y los horarios de trabajo; pero más importante es la satisfacción intrínseca, debiendo dar más libertad para elegir los métodos de trabajo y exaltar el buen desempeño del cargo.
3. El desempeño laboral también debe ser evaluado periódicamente, debiendo ser mejorada la dimensión que menos califica como es el caso de las habilidades y destrezas, principalmente en lo que se refiere a las habilidades de negociación.
4. La organización debe ofrecer programas de motivación a través de charlas o talleres de socialización con todos los trabajadores, motivar el trabajo en equipo y relacionarse más entre todos los colaboradores y jefes con el fin de lograr sus metas y realizar su misión
5. Brindar oportunidades de crecimiento laboral es un paso grande y más valorado por el trabajador, pues es algo que todos anhelan, de que su trabajo sea recompensado y puedan crecer profesionalmente.

REFERENCIAS

- Abdul Razak & Sarpan Sarpan & Ramlan Ramlan, 2018. "Influence of Promotion and Job Satisfaction on Employee Performance," *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, Scientific Publishing Institute, vol. 3(1), pages 18-27.
- Alcívar, G. y Guapi, D. (2018). *Incidencia de la satisfacción laboral en la productividad en las organizaciones. Caso de estudio de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10415/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-463.pdf>
- Ali Katebi & Mohammad Hossain HajiZadeh & Ali Bordbar & Amir Masoud Salehi, 2022. "The Relationship Between "Job Satisfaction" and "Job Performance": A Meta-analysis," *Global Journal of Flexible Systems Management*, Springer; Global Institute of Flexible Systems Management, vol. 23(1), pages 21-42, March.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del Talento Humano* (3° Ed). Edición de Granica.
- Alma Kovacevic & Adisa Delic, 2019. "Job Design In The Function Of Improving The Job Performance Of The Employees In Bosnia And Herzegovinian Companies," *Economic Review: Journal of Economics and Business*, University of Tuzla, Faculty of Economics, vol. 17(1), pages 17-32, May.
- Arnis Budi Susanto, 2017. "Job Satisfaction and Absenteeism on the Performance of Lecturer in Private Higher Education in Semarang," *GATR Journals jmmr134*, Global Academy of Training and Research (GATR) Enterprise.
- Azman Ismail & Noorshafine Saudin & Yusof Ismail & Ainon Jauhariah Abu Samah & Rizal Abu Bakar & Norish Norsiah Aminudin, 2015. "Effect Of Workplace Stress On Job Performance," *Economic Review: Journal of Economics and Business*, University of Tuzla, Faculty of Economics, vol. 13(1), pages 45-57, May.
- Bautista, R, Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, Lima. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/178
- Bezdrob, M. y Šunje, A. (2021). Transient nature of the employees' job satisfaction: The case of the IT industry in Bosnia and Herzegovina. *Investigación europea*

sobre gestión y economía empresarial, 27(2), 100141.
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100141>

- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17° Ed.) Cengage Learning.
- Cheryl Carleton & Mary Kelly, 2019. "Alternative Work Arrangements and Job Satisfaction," *Atlantic Economic Journal*, Springer; International Atlantic Economic Society, vol. 47(3), pages 293-309, September.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano*. (5° Ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Chinchay, L. A., Siu Cusicanqui, I. S., Martínez, R. F. y Valdiviezo, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima. *Innova Research Journal*, 7 (1), 77-95.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1942/1963>
- Chuco, V., Álvarez, J., Chávez, M., y Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del COVID-19. *Review of Global Management*, 6 (1), 50-55. Recuperado de <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489/1194>
- Cubas, J. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57083/Cubas_NJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler, G. y Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (6° Ed.) Pearson.
- Di Miceli da Silveira, A. (2019). The Employee Is Always Right: Employee Satisfaction and Corporate Performance in Brazil. *Revista de Administración Contemporánea* 23 (6), 739-764 <https://www.redalyc.org/journal/840/84061517005/>

- Diana Prihadini & Siti Nurbaity & Heksawan Rachmadi & Krishantoro, 2021. "The Importance of Job Satisfaction to improve Employee Performance," *Technium Social Sciences Journal*, Technium Science, vol. 18(1), pages 367-377, April.
- Du, Yana & Zhang, Li & Tekleab, Amanuel G., 2018. "Job strains, job control, and POS on employee performance: An interactionist perspective," *Journal of Business Research*, Elsevier, vol. 82(C), pages 213-219.
- Espinoza, S. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en la empresa telecomunicaciones Josol EIRL – 2019*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8989/Espinoza%20OC%C3%B3rdova%20Sujey%20Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferit ÖLÇER, 2015. "Mediating effect of job satisfaction in the relationship between psychological empowerment and job performance," *Theoretical and Applied Economics*, Asociatia Generala a Economistilor din Romania - AGER, vol. 0(3(604), A), pages 111-136, Autumn.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gallarreta, P. R. y Sánchez, A. (2021). La satisfacción laboral y el anuncio de una concesión privada en Ecuador: El caso de una empresa pública de telecomunicaciones. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/353845357>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hui Li & Hang-yue Ngo, 2017. "Chinese traditionality, job attitudes, and job performance: a study of Chinese employees," *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, Emerald Group Publishing, vol. 5(2), pages 139-150, August.

- Idris Idris & Saefudin Zuhri & Mohammad Efendi, 2018. "Determinants of Employee Work Satisfaction," *International Review of Management and Marketing, Econjournals*, vol. 8(6), pages 47-52.
- Inayat, W. y Jahanzeb Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar. *Education Research International*, 1–9. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Jatin Pandey, 2019. "Factors affecting job performance: an integrative review of literature," *Management Research Review, Emerald Group Publishing*, vol. 42(2), pages 263-289, February.
- Kah Yee Lam, Daisy Mui Hung Kee, Akshay Kumar C, Ashi Jain, Rudresh Pandey, Ashvinderjit Singh, Chuan Rou Chua, Jian Wei Chia, y Venus Toro (2020). How does Job Satisfaction Affect the Job Performance of Employees? *Asia pacific journal of management and educaion* 3(2), 22-32. <http://www.ejournal.aibpm.org/index.php/APJME/article/view/844>
- Kanokporn Leksung & Sudawan Somjai, 2018. "Job Satisfaction, Job Motivation, and Efficiency in Work Performance of the Hotel Employees: A Case of Thainum Riverside Hotel, Thailand," *Proceedings of International Academic Conferences 8810437, International Institute of Social and Economic Sciences*.
- Marko Ledić, 2018. "Performance Pay Jobs and Job Satisfaction," *CESifo Economic Studies, CESifo*, vol. 64(1), pages 78-102.
- Marthina Berliana & Nahar Siregar & Huske Dwi Gustian, 2018. "The Model of Job Satisfaction and Employee Performance," *International Review of Management and Marketing, Econjournals*, vol. 8(6), pages 41-46.
- Muhammad Asif Qureshi & Syed Mir Muhammad Shah & Manzoor Ali Mirani & Hamzo Khan Tagar, 2017. "Towards an Understanding of Expatriate Job Performance: A Conceptual Paper," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Human Resource Management Academic Research Society, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 7(9), pages 320-332, September.

- Novi Damayanti, 2016. "Effect of Work Environment, Work Satisfaction and Work Motivation on The Performance of Accounting Lecturers ," GATR Journals afr120, Global Academy of Training and Research (GATR) Enterprise.
- Organización Internacional del Trabajo, (2016). *23 Condiciones de trabajo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista Innovar*, 30(76), 9-23. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez, K. V. y Campana, J. M. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, Lima. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1209/1537
- Raja Nabeel-Ud-Din Jalal & Muhammad Asif Zaheer, 2017. "Does Job Satisfaction Mediate the Relationship of Workload, Remuneration and Psychological Reward with Job Performance?," International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Human Resource Management Academic Research Society, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, vol. 7(9), pages 64-79, September.
- Robbins, S. P., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional (17ª ed.)*. Pearson Educación de México, S.A.
- Sabir Sadiq Abdulkhaliq y Zrar Mohsin Mohammadali (2019). The Impact of Job Satisfaction on Employees' Performance: A Case Study of Al Hayat Company - Pepsi Employees in Erbil, Kurdistan Region - Iraq. *Revisión de Gestión y Economía* 4. <https://ideas.repec.org/a/rom/merase/v4y2019i2p163-176.html>
- Sánchez, M. G. y García, L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sopiah, 2016. "The Relationship between Performance Appraisal and Job Performance," International Journal of Academic Research in Business and

- Social Sciences, Human Resource Management Academic Research Society, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, vol. 6(6), pages 104-115, June.
- Suharto & Suyanto & Nedi Hendri, 2019. "The Impact of Organizational Commitment on Job Performance," International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA), International Journal of Economics & Business Administration (IJEBA), vol. 0(2), pages 189-206.
- Sununta Siengthai & Patarakhuan Pila-Ngarm, 2016. "The interaction effect of job redesign and job satisfaction on employee performance," Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship, Emerald Group Publishing, vol. 4(2), pages 162-180, August.
- Tran Thi Kim Phuong & Tran Trung Vinh, 2020. "Job Satisfaction, Employee Loyalty and Job Performance in the Hospitality Industry: A Moderated Model," Asian Economic and Financial Review, Asian Economic and Social Society, vol. 10(6), pages 698-713.
- Urcia, D. (2022). *Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una Empresa privada de Telecomunicaciones, Chiclayo 2019*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9330/Urcia%20Orderique%2c%20Delky%20Fabricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallari Chandna, 2021. "The Impact of Work Centrality and Type of Work on Life Satisfaction: an Exploration of Global Respondents," Romanian Economic Journal, Department of International Business and Economics from the Academy of Economic Studies Bucharest, vol. 24(81), pages 50-58, September.
- Vera, N. y Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10 (1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Vigo, K. (2018). *El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa "Teleatento del Perú S.A.C." del area técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo*,

2018. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30126/vigo_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viñan, J., García, E. y Caicedo, F. (2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. *Dominio de las Ciencias*. 6(2), 740-762. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398471>

Yuen, Kum Fai & Loh, Hui Shan & Zhou, Qingji & Wong, Yiik Diew, 2018. "Determinants of job satisfaction and performance of seafarers," *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Elsevier, vol. 110(C), pages 1-12.

Yunalfian Yulius & Yunirsan Yulius, 2019. "Training, Compensation, and Job Performance: A Critical Review of their Relationship," *International Review of Management and Marketing*, Econjournals, vol. 9(6), pages 76-79.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Es el sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de éste. (Robbins, y Judge, 2017)	Para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, se considerara utilizar los tipos de satisfacción que puede tener un trabajador, la extrínseca, intrínseca y general	Satisfacción Extrínseca	Relación con compañeros de trabajo.	Escala de Likert Muy alto Alto Regular Bajo Muy bajo
				Relación con el superior inmediato.	
				Relaciones entre dirección y trabajadores	
				Modo en que está gestionada la organización	
				Horario de trabajo.	
				Estabilidad en el empleo	
				Satisfacción con el puesto actual	
				Satisfacción con el área o departamento	
			Satisfacción con la empresa u organización		
			Satisfacción intrínseca	Empleados deciden sus métodos de trabajo	
				Distinción por el buen desempeño del cargo.	
				Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	
				Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización.	
				La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	
				La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.	

Nota: Adaptado de Pedraza (2020)

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño de los colaboradores	Es el sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de éste. (Chiavenato, 2020).	Para medir el comportamiento de los trabajadores se tomará en cuenta evaluar sus conocimientos e información, habilidades y destrezas, y actitudes y valores	Conocimientos e información	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	Escala de likert Muy alto Alto Regular Bajo Muy bajo
				Conocimiento de la empresa (F/D/M/V).	
				Experiencia en el área, puesto actual y similares	
				Conocimiento de productos y servicios	
				Capacidad analística	
			Habilidades y destrezas	Resolución de problemas del área	
				Organización de tareas y tiempo	
				Criterio en toma de decisiones	
				Habilidad de negociación	
				Habilidades interpersonales y comunicación	
			Actitudes y valores	Responsabilidad funcional	
				Honestidad, transparencia	
				Trato justo, equidad	
				Vocación de servicio	
				Orientación al cliente	

Nota: Adaptado de Dessler y Varela (2017)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimado trabajador de la empresa, el presente cuestionario busca conocer su percepción y opinión sobre el nivel sobre el nivel de satisfacción, y desempeño laboral Esperando su colaboración, ya que es con fines académicos, de la Universidad César Vallejo.

Datos generales

Edad: Género : Años como trabajador:

Marcar según corresponda:

MA = Muy alto, Alto= A, Regular=R, Bajo= B, y Muy bajo= MB

Satisfacción laboral

N°	Ítems	Niveles				
		MA	A	R	B	MB
1	Relación con compañeros de trabajo.	MA	A	R	B	MB
2	Relación con el superior inmediato.	MA	A	R	B	MB
3	Relaciones entre dirección y trabajadores	MA	A	R	B	MB
4	Modo en que está gestionada la organización	MA	A	R	B	MB
5	Horario de trabajo.	MA	A	R	B	MB
6	Satisfacción general con el puesto actual	MA	A	R	B	MB
7	Satisfacción general con el área o departamento	MA	A	R	B	MB
8	Satisfacción general con la empresa u organización	MA	A	R	B	MB
9	Estabilidad en el empleo	MA	A	R	B	MB
10	Empleados deciden sus métodos de trabajo	MA	A	R	B	MB
11	Distinción por el buen desempeño del cargo.	MA	A	R	B	MB
12	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	MA	A	R	B	MB

13	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización.	MA	A	R	B	MB
14	La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	MA	A	R	B	MB
15	La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.	MA	A	R	B	MB

Desempeño de los colaboradores

N°	Ítems	Niveles				
		MA	A	R	B	MB
1	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	MA	A	R	B	MB
2	Conocimiento de la empresa	MA	A	R	B	MB
3	Experiencia en el área, puesto actual y similares	MA	A	R	B	MB
4	Conocimiento de productos y servicios	MA	A	R	B	MB
5	Capacidad analística	MA	A	R	B	MB
6	Resolución de problemas del área	MA	A	R	B	MB
7	Organización de tareas y tiempo	MA	A	R	B	MB
8	Criterio en toma de decisiones	MA	A	R	B	MB
9	Habilidad de negociación	MA	A	R	B	MB
10	Habilidades interpersonales y comunicación	MA	A	R	B	MB
11	Responsabilidad funcional	MA	A	R	B	MB
12	Honestidad, transparencia	MA	A	R	B	MB
13	Trato justo, equidad	MA	A	R	B	MB
14	Vocación de servicio	MA	A	R	B	MB
15	Orientación al cliente	MA	A	R	B	MB

Anexo 3. Base de datos Satisfacción Laboral

	Relación con compañeros de trabajo.	Relación con el superior inmediato.	Relaciones entre dirección y trabajadores	Modo en que está gestionada la organización	Horario de trabajo.	Satisfacción general con el puesto actual	Satisfacción general con el área o departamento	Satisfacción general con la empresa u organización	Estabilidad en el empleo	Empleados deciden sus métodos de trabajo	Distinción por el buen desempeño del cargo	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización	La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.
1		ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	BAJO	ALTO	REGULAR	BAJO	REGULAR	REGULAR
2	MUY BAJO	BAJO	BAJO	MUY BAJO	REGULAR	ALTO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BAJO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
3	MUY ALTO	MUY ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MUY ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO
4	REGULAR	BAJO	MUY ALTO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BAJO	BAJO	BAJO	REGULAR
5	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO
6	REGULAR	ALTO	REGULAR	REGULAR	MUY ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
7	MUY ALTO	REGULAR	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
8	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BAJO	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO
9	ALTO	MUY ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	MUY ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	MUY ALTO
10	MUY ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR
11	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MUY ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO	REGULAR	ALTO
12	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
13	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
14	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO
15	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
16	ALTO	MUY ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	MUY ALTO
17	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MUY ALTO	ALTO	MUY ALTO
18	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
19	MUY ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO
20	MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	ALTO

5. Base de datos en porcentajes

Variable 1

ÍTEM		MUY ALTO	ALTO	REGULAR	BAJO	MUY BAJO	TOTAL
Relación con compañeros de trabajo	%	0.25	0.45	0.25	0.00	0.05	1.00
Relación con el superior inmediato	%	0.25	0.50	0.15	0.10	0.00	1.00
Relaciones entre dirección y trabajadores	%	0.15	0.60	0.20	0.05	0.00	1.00
Modo en que está gestionada la organización	%	0.00	0.50	0.45	0.00	0.05	1.00
Horario de trabajo	%	0.05	0.45	0.50	0.00	0.00	1.00
Estabilidad en el empleo	%	0.15	0.75	0.10	0.00	0.00	1.00
Satisfacción con el puesto actual	%	0.15	0.75	0.10	0.00	0.00	1.00
Satisfacción con el área o departamento	%	0.15	0.55	0.30	0.00	0.00	1.00
Satisfacción con la empresa u organización	%	0.10	0.60	0.25	0.05	0.00	1.00
Empleados deciden sus métodos de trabajo	%	0.00	0.35	0.50	0.15	0.00	1.00
Distinción por el buen desempeño del cargo	%	0.00	0.55	0.40	0.05	0.00	1.00
Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	%	0.10	0.60	0.20	0.10	0.00	1.00
Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización	%	0.10	0.55	0.25	0.10	0.00	1.00
La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	%	0.05	0.50	0.40	0.05	0.00	1.00
La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo	%	0.20	0.55	0.25	0.00	0.00	1.00

Variable 2

ÍTEM		MUY ALTO	ALTO	REGULAR	BAJO	MUY BAJO	TOTAL
Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	%	0.15	0.75	0.10	0.00	0.00	1.00
Conocimiento de la empresa	%	0.25	0.65	0.10	0.00	0.00	1.00
Experiencia en el área, puesto actual y similares	%	0.30	0.50	0.20	0.00	0.00	1.00
Conocimiento de productos y servicios	%	0.30	0.55	0.15	0.00	0.00	1.00
Capacidad analítica	%	0.10	0.70	0.20	0.00	0.00	1.00
Resolución de problemas del área	%	0.10	0.70	0.20	0.00	0.00	1.00
Organización de tareas y tiempo	%	0.05	0.65	0.30	0.00	0.00	1.00
Criterio en toma de decisiones	%	0.00	0.80	0.20	0.00	0.00	1.00
Habilidad de negociación	%	0.05	0.65	0.25	0.05	0.00	1.00
Habilidades interpersonales y comunicación	%	0.10	0.55	0.35	0.00	0.00	1.00
Responsabilidad funcional	%	0.20	0.70	0.10	0.00	0.00	1.00
Honestidad, transparencia	%	0.45	0.45	0.10	0.00	0.00	1.00
Trato justo, equidad	%	0.30	0.60	0.10	0.00	0.00	1.00
Vocación de servicio	%	0.25	0.60	0.15	0.00	0.00	1.00
Orientación al cliente	%	0.30	0.55	0.15	0.00	0.00	1.00

Validación de instrumentos
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL TRUJILLO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022

AUTORES:

- Roque Laiza, Flor Aydee

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Roger Alfredo Hurtado Aguilar

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Licenciado en Administración

POSTGRADO: Doctor en Administración UNT

OTRA FORMACIÓN: Maestro en Administración

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente asociada de tiempo completo en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30 de Mayo de 2022

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo de Trujillo, se está realizando una investigación dirigida a determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	---------------------------

2. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
b) Experiencia como profesional. (EP)	x		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	x		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	x		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Introducción	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Marco teórico	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Metodología	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Aspectos administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___
7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. Roger Alfredo Hurtado Aguilar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Roque Laiza, Flor Aydee

D.N.I: 73753750



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Satisfacción laboral

Es un sentimiento positivo sobre el propio trabajo, y es el resultado de evaluar sus características. (Robbins y Judge, 2017)

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Según Pedraza (2020), la satisfacción laboral puede ser de dos tipos:

Satisfacción laboral extrínseca

En una organización tiende a reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo; así como aspectos generales y del contexto de la organización, las normas sanitarias y su compromiso con el desempeño laboral y la productividad.

Satisfacción laboral intrínseca

Conjunto de emociones que experimentan los empleados acerca del puesto que ocupan.



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción extrínseca laboral	Reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo, así como aspectos generales y del contexto de la organización.	1, 2, 3,4,5,6,7,8	Ordinal 1: Muy bajo 2: Bajo 3:Regular 4: Alto 5: Muy alto
Satisfacción intrínseca laboral	Evidencia los sentimientos de pertenencia al puesto de trabajo	9,10,11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN Satisfacción extrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Relación con compañeros de trabajo.	x		x		x		
2	Relación con el superior inmediato.	x		x		x		
3	Relaciones entre dirección y trabajadores	x		x		x		
4	Modo en que está gestionada la organización	x		x		x		
5	Horario de trabajo.	x		x		x		
6	Satisfacción general con el puesto actual	x		x		x		
7	Satisfacción general con el área o departamento	x		x		x		
8	Satisfacción general con la empresa u organización	x		x		x		
	DIMENSIÓN Satisfacción laboral intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Estabilidad en el empleo	x		x		x		
10	Empleados deciden sus métodos de trabajo	x		x		x		
11	Distinción por el buen desempeño del cargo.	x		x		x		
12	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	x		x		x		
13	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización.	x		x		x		
14	La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	x		x		x		
15	La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Habiendo evaluado las dimensiones, indicadores e ítems, somos de la opinión que hay suficiencia para que la investigación pueda completarse con éxito.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Ms. Roger Alfredo Hurtado Aguilar **DNI:** 17898646

Especialidad del validador: Licenciado en Administración, Maestría en Administración

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Desempeño de los colaboradores

Gabini (2018) la define como un conjunto de comportamientos o conductas de las personas, aquellas que son necesarias para alcanzar las metas de la organización o unidad organizacional en la que laboran.

Dimensiones de desempeño de los colaboradores:

En cuanto a las dimensiones de desempeño de los colaboradores, según Dessler y Varela (2017) ha considerado las siguientes:

Dimensión conocimiento y la información

Consisten en el conocimiento del entorno, es decir, el conocimiento de factores externos a la entidad, y realizar un análisis permanente de los mismos de manera oportuna para identificar influencias y controles que no afecten el desarrollo de las operaciones de la entidad.

Dimensión habilidades y competencias

Relacionada con el liderazgo, como promover la eficacia del equipo, asignar responsabilidades y supervisarlas, tener la capacidad de comunicar los valores y la visión del equipo a la causa del equipo, y tener la confianza del receptor del equipo.

Dimensión actitudes y valores

Considera evaluar responsabilidad, flexibilidad e innovación, honestidad, vocación de servicio y orientación al usuario.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: desempeño de los colaboradores

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición
Conocimiento y la información	Refleja el nivel de conocimiento que tiene el personal sobre su entorno, empresa, puesto, servicios y productos que ofrece la empresa	1,2,3,4,5	Ordinal 1: Muy bajo 2: Bajo 3:Regular 4: Alto 5: Muy alto
Habilidades y destrezas	Referida a la habilidad de resolver problemas, organizar las tareas, tomar propias decisiones y relacionarse	6,7,8,9,10	
Actitudes y valores	Se refleja en la responsabilidad, honestidad, vocación y orientación al cliente	11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño de los colaboradores

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Conocimiento y la información		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	x		x		x		
2.	Conocimiento de la empresa	x		x		x		
3.	Experiencia en el área, puesto actual y similares	x		x		x		
4.	Conocimiento de productos y servicios	x		x		x		
5.	Capacidad analística	x		x		x		
DIMENSION Habilidades y destrezas		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Resolución de problemas del área	x		x		x		
7	Organización de tareas y tiempo	x		x		x		
8	Criterio en toma de decisiones	x		x		x		
9	Habilidad de negociación	x		x		x		
10	Habilidades interpersonales y comunicación	x		x		x		
DIMENSION Actitudes y valores		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Responsabilidad funcional	x		x		x		
12	Honestidad, transparencia	x		x		x		
13	Trato justo, equidad	x		x		x		
14	Vocación de servicio	x		x		x		
15	Orientación al cliente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Habiendo evaluado las dimensiones, indicadores e ítems, somos de la opinión que hay suficiencia para que la investigación pueda completarse con éxito.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Roger Alfredo Hurtado Aguilar **DNI:** 17898646

Especialidad del validador: Licenciado en Administración, Maestría en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL TRUJILLO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022

AUTORES:

- Roque Laiza, Flor Aydee

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Aguilar Carrera, Erika del Carmen

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Licenciada en Educación. Mención Idiomas extranjeros

POSTGRADO: Doctorado en Gestión y Ciencias de la Educación

OTRA FORMACIÓN: Estudios concluidos de Maestría en educación con mención en Didáctica del Francés como lengua extranjera.

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente asociada de tiempo completo en la Universidad Nacional de Trujillo, Departamento de Idiomas y lingüística, Facultad de educación y CC

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30 de Mayo de 2022

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo de Trujillo, se está realizando una investigación dirigida a determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

3. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	---------------------------

4. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
f) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
g) Experiencia como profesional. (EP)	x		
h) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	x		
i) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	x		
j) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

8. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
9. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
10. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
11. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
12. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Introducción	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Marco teórico	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Metodología	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Aspectos administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>			

13. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___
14. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Aguilar Carrera, Erika del Carmen

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Roque Laiza, Flor Aydee

D.N.I: 73753750

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Satisfacción laboral

Es un sentimiento positivo sobre el propio trabajo, y es el resultado de evaluar sus características. (Robbins y Judge, 2017)

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Según Pedraza (2020), la satisfacción laboral puede ser de dos tipos:

Satisfacción laboral extrínseca

En una organización tiende a reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo; así como aspectos generales y del contexto de la organización, las normas sanitarias y su compromiso con el desempeño laboral y la productividad.

Satisfacción laboral intrínseca

Conjunto de emociones que experimentan los empleados acerca del puesto que ocupan.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción extrínseca laboral	Reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo, así como aspectos generales y del contexto de la organización.	1, 2, 3,4,5,6,7,8	Ordinal 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Regular 4: Alto 5: Muy alto
Satisfacción intrínseca laboral	Evidencia los sentimientos de pertenencia al puesto de trabajo	9,10,11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN Satisfacción extrínseca							
1	Relación con compañeros de trabajo.	x		x		x		
2	Relación con el superior inmediato.	x		x		x		
3	Relaciones entre dirección y trabajadores	x		x		x		
4	Modo en que está gestionada la organización	x		x		x		
5	Horario de trabajo.	x		x		x		
6	Satisfacción general con el puesto actual	x		x		x		
7	Satisfacción general con el área o departamento	x		x		x		
8	Satisfacción general con la empresa u organización	x		x		x		
	DIMENSIÓN Satisfacción laboral intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Estabilidad en el empleo	x		x		x		
10	Empleados deciden sus métodos de trabajo	x		x		x		
11	Distinción por el buen desempeño del cargo.	x		x		x		
12	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	x		x		x		
13	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización.	x		x		x		
14	La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	x		x		x		
15	La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Habiendo evaluado las dimensiones, indicadores e ítems, somos de la opinión que hay suficiencia para que la investigación pueda completarse con éxito.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Aguilar Carrera, Erika del Carmen **DNI:** 19082578

Especialidad del validador: Licenciada en Educación. Mención Idiomas extranjeros /Doctorado en Gestión y Ciencias de la Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Desempeño de los colaboradores

Gabini (2018) la define como un conjunto de comportamientos o conductas de las personas, aquellas que son necesarias para alcanzar las metas de la organización o unidad organizacional en la que laboran.

Dimensiones de desempeño de los colaboradores:

En cuanto a las dimensiones de desempeño de los colaboradores, según Dessler y Varela (2017) ha considerado las siguientes:

Dimensión conocimiento y la información

Consisten en el conocimiento del entorno, es decir, el conocimiento de factores externos a la entidad, y realizar un análisis permanente de los mismos de manera oportuna para identificar influencias y controles que no afecten el desarrollo de las operaciones de la entidad.

Dimensión habilidades y competencias

Relacionada con el liderazgo, como promover la eficacia del equipo, asignar responsabilidades y supervisarlas, tener la capacidad de comunicar los valores y la visión del equipo a la causa del equipo, y tener la confianza del receptor del equipo.

Dimensión actitudes y valores

Considera evaluar responsabilidad, flexibilidad e innovación, honestidad, vocación de servicio y orientación al usuario.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: desempeño de los colaboradores

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición
Conocimiento y la información	Refleja el nivel de conocimiento que tiene el personal sobre su entorno, empresa, puesto, servicios y productos que ofrece la empresa	1,2,3,4,5	Ordinal 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Regular 4: Alto 5: Muy alto
Habilidades y destrezas	Referida a la habilidad de resolver problemas, organizar las tareas, tomar propias decisiones y relacionarse	6,7,8,9,10	
Actitudes y valores	Se refleja en la responsabilidad, honestidad, vocación y orientación al cliente	11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño de los colaboradores

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Conocimiento y la información		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	x		x		x		
2.	Conocimiento de la empresa	x		x		x		
3.	Experiencia en el área, puesto actual y similares	x		x		x		
4.	Conocimiento de productos y servicios	x		x		x		
5.	Capacidad analística	x		x		x		
DIMENSION Habilidades y destrezas		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Resolución de problemas del área	x		x		x		
7	Organización de tareas y tiempo	x		x		x		
8	Criterio en toma de decisiones	x		x		x		
9	Habilidad de negociación	x		x		x		
10	Habilidades interpersonales y comunicación	x		x		x		
DIMENSION Actitudes y valores		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Responsabilidad funcional	x		x		x		
12	Honestidad, transparencia	x		x		x		
13	Trato justo, equidad	x		x		x		
14	Vocación de servicio	x		x		x		
15	Orientación al cliente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Habiendo evaluado las dimensiones, indicadores e ítems, somos de la opinión que hay suficiencia para que la investigación pueda completarse con éxito.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Aguilar Carrera, Erika del Carmen **DNI:** 19082578

Especialidad del validador: Licenciada en Educación. Mención Idiomas extranjeros /Doctorado en Gestión y Ciencias de la Educación

30 de Mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FILIAL TRUJILLO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022

AUTORES:

- Roque Laiza, Flor Aydee

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Espinoza Sánchez Náser Adalberto

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Licenciado en Administración

POSTGRADO: Maestro en Administración de Negocios

OTRA FORMACIÓN: Estudios concluidos de Doctorado en Economía y Desarrollo Industrial - UNT

Estudios concluidos de Doctorado en Administración - UNT

Especialización en Recursos Humanos en la Universidad Ricardo Palma – Lima

OCUPACIÓN ACTUAL: Docente Ordinario en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de Administración.

FECHA DE LA ENTREVISTA: 30 de Mayo de 2022

Mensaje al especialista:

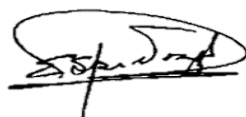
En la Universidad César Vallejo de Trujillo, se está realizando una investigación dirigida a determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

5. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una “X” conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-----------	---------------------------

6. Sírvase marcar con una “X” las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
k) Análisis teóricos realizados. (AT)	x		
l) Experiencia como profesional. (EP)	x		
m) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	x		
n) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	x		
o) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	x		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

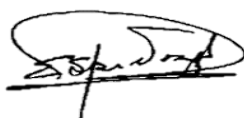
Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

15. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
16. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
17. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
18. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
19. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Introducción	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Marco teórico	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Metodología	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Aspectos administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>			

20. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___
21. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?



Firma del entrevistado

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ms. Naser Adalberto Espinoza Sánchez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: "Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, Huamachuco-La Libertad, 2022"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Roque Laiza, Flor Aydee

D.N.I: 73753750

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Satisfacción laboral

Es un sentimiento positivo sobre el propio trabajo, y es el resultado de evaluar sus características. (Robbins y Judge, 2017)

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Según Pedraza (2020), la satisfacción laboral puede ser de dos tipos:

Satisfacción laboral extrínseca

En una organización tiende a reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo; así como aspectos generales y del contexto de la organización, las normas sanitarias y su compromiso con el desempeño laboral y la productividad.

Satisfacción laboral intrínseca

Conjunto de emociones que experimentan los empleados acerca del puesto que ocupan.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción extrínseca laboral	Reflejar el bienestar de un empleado con respecto a su trabajo, así como aspectos generales y del contexto de la organización.	1, 2, 3,4,5,6,7,8	Ordinal 1: Muy bajo 2: Bajo 3: Regular 4: Alto 5: Muy alto
Satisfacción intrínseca laboral	Evidencia los sentimientos de pertenencia al puesto de trabajo	9,10,11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN Satisfacción extrínseca							
1	Relación con compañeros de trabajo.	x		x		x		
2	Relación con el superior inmediato.	x		x		x		
3	Relaciones entre dirección y trabajadores	x		x		x		
4	Modo en que está gestionada la organización	x		x		x		
5	Horario de trabajo.	x		x		x		
6	Satisfacción general con el puesto actual	x		x		x		
7	Satisfacción general con el área o departamento	x		x		x		
8	Satisfacción general con la empresa u organización	x		x		x		
	DIMENSIÓN Satisfacción laboral intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Estabilidad en el empleo	x		x		x		
10	Empleados deciden sus métodos de trabajo	x		x		x		
11	Distinción por el buen desempeño del cargo.	x		x		x		
12	Libertad para aplicar y desarrollar sus competencias en el cargo	x		x		x		
13	Oportunidades de crecer y hacer carrera en la organización.	x		x		x		
14	La dirección toma en cuenta propuestas de empleados sobre sus funciones	x		x		x		
15	La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Habiendo evaluado las dimensiones, indicadores e ítems, somos de la opinión que hay suficiencia para que la investigación pueda completarse con éxito.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Ms. Naser Adalberto Espinoza Sánchez **DNI:** 18039694

Especialidad del validador: Licenciado en Administración, Maestría en Administración de Negocios / Diplomado en Recursos Humanos - Universidad Ricardo Palma.

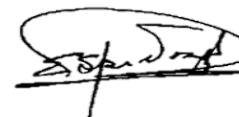
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Desempeño de los colaboradores

Gabini (2018) la define como un conjunto de comportamientos o conductas de las personas, aquellas que son necesarias para alcanzar las metas de la organización o unidad organizacional en la que laboran.

Dimensiones de desempeño de los colaboradores:

En cuanto a las dimensiones de desempeño de los colaboradores, según Dessler y Varela (2017) ha considerado las siguientes:

Dimensión conocimiento y la información

Consisten en el conocimiento del entorno, es decir, el conocimiento de factores externos a la entidad, y realizar un análisis permanente de los mismos de manera oportuna para identificar influencias y controles que no afecten el desarrollo de las operaciones de la entidad.

Dimensión habilidades y competencias

Relacionada con el liderazgo, como promover la eficacia del equipo, asignar responsabilidades y supervisarlas, tener la capacidad de comunicar los valores y la visión del equipo a la causa del equipo, y tener la confianza del receptor del equipo.

Dimensión actitudes y valores

Considera evaluar responsabilidad, flexibilidad e innovación, honestidad, vocación de servicio y orientación al usuario.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Desempeño de los colaboradores

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición
Conocimiento y la información	Refleja el nivel de conocimiento que tiene el personal sobre su entorno, empresa, puesto, servicios y productos que ofrece la empresa	1,2,3,4,5	Ordinal 1: Muy bajo 2: Bajo 3:Regular 4: Alto 5: Muy alto
Habilidades y destrezas	Referida a la habilidad de resolver problemas, organizar las tareas, tomar propias decisiones y relacionarse	6,7,8,9,10	
Actitudes y valores	Se refleja en la responsabilidad, honestidad, vocación y orientación al cliente	11,12,13,14,15	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño de los colaboradores

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Conocimiento y la información		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Conocimiento del entorno o mercado (O/A)	x		x		x		
2.	Conocimiento de la empresa	x		x		x		
3.	Experiencia en el área, puesto actual y similares	x		x		x		
4.	Conocimiento de productos y servicios	x		x		x		
5.	Capacidad analística	x		x		x		
DIMENSION Habilidades y destrezas		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Resolución de problemas del área	x		x		x		
7	Organización de tareas y tiempo	x		x		x		
8	Criterio en toma de decisiones	x		x		x		
9	Habilidad de negociación	x		x		x		
10	Habilidades interpersonales y comunicación	x		x		x		
DIMENSION Actitudes y valores		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Responsabilidad funcional	x		x		x		
12	Honestidad, transparencia	x		x		x		
13	Trato justo, equidad	x		x		x		
14	Vocación de servicio	x		x		x		
15	Orientación al cliente	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Habiendo evaluado las dimensiones, indicadores e ítems, somos de la opinión que hay suficiencia para que la investigación pueda completarse con éxito.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Ms. Násier Adalberto Espinoza Sánchez **DNI: 18039694**

Especialidad del validador: Licenciado en Administración, Maestría en Administración de Negocios / Diplomado en Recursos Humanos - Universidad Ricardo palma.

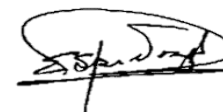
30 de Mayo del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

FICHA TECNICA

Nombre: Cuestionario de Satisfacción y Rendimientos Laboral.

Autores: Flor Aydee Roque Laiza

Duración: 15 minutos

Aplicación: Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Significación: el presente estudio es determinar qué relación tiene la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones.

Tipificación:

Colaboradores que se encuentran laborando y que tengan contacto directo en atención al cliente, en la empresa de telecomunicaciones.

Descripción:

El instrumento respectivo a utilizar es el cuestionario, el cual se compuso por preguntas con escala de tipo Likert de cinco niveles: 1=Muy bajo; 2 = Bajo; 3 = Regular; 4 = Alto y 5 = Muy alto. Para medir la satisfacción laboral, el cuestionario estuvo compuesto por 15 ítems. Y el cuestionario para medir el desempeño de los colaboradores estuvo compuesto por 15 ítems. El Puntaje máximo del instrumento es 75 puntos y el mínimo 15 puntos.

Material de prueba

Plantillas de calificación

Calificación:

Para poder calificar a la variable independiente, se emplearon puntajes que cumplen con los siguientes rangos: *Muy alto*: 4.20 - 5.00 / *Alto*: 3.40 - 4.19 / *Regular*: 2.60 - 3.39 / *Bajo*: 1.80 - 2.59 / *Muy bajo*: 1.00 – 1.79. Esos puntajes fueron obtenidos multiplicando el porcentaje de respuestas (Anexos N°3) de cada nivel en las preguntas de Likert, a quienes se les asignó los siguientes pesos: *Muy alto*: 5 / *Alto*: 4 / *Regular*: 3 / *Bajo*: 2 / *Muy bajo*: 1. Para finalizar, se realizó una sumatoria y se promediaron los sub puntajes, obteniendo el puntaje promedio.

Para poder calificar a la variable dependiente, se emplearon puntajes que cumplen con los siguientes rangos: *Muy alto*: 4.20 - 5.00 / *Alto*: 3.40 - 4.19 / *Regular*: 2.60 - 3.39 / *Bajo*: 1.80 - 2.59 / *Muy bajo*: 1.00 – 1.79. Esos puntajes fueron obtenidos multiplicando el porcentaje de respuestas (Anexos N°3) de cada nivel en las preguntas de Likert, a quienes se les asignó los siguientes pesos: *Muy alto*: 5 / *Alto*: 4 / *Regular*: 3 / *Bajo*: 2 / *Muy bajo*: 1. Para finalizar, se realizó una sumatoria y se promediaron los sub puntajes, obteniendo el puntaje promedio.

Interpretación

Especificar un valor que especifique el valor de hipótesis alternativo del parámetro de correlación en el campo Parámetro de correlación de Pearson. El valor debe ser un único numérico entre -1 y 1. Cuando se especifica un valor de Potencia, el valor Parámetro de correlación de Pearson no puede ser -1 o 1 y no puede ser igual a Valor nulo.

Opcionalmente, especifique el nivel de significación del índice de errores de tipo I en el campo Nivel de significación. El valor debe ser un único valor doble entre 0 y 1. El valor predeterminado es 0,05.

Áreas de Aplicación:

Este instrumento está diseñado específicamente para ser aplicada a los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones, en el área de atención al cliente. Sin embargo, puede ser aplicada en cualquier empresa de telecomunicaciones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en una empresa de telecomunicaciones en Huamachuco-La Libertad, 2022 ", cuyo autor es ROQUE LAIZA FLOR AYDEE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 16 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN DNI: 19081715 ORCID 0000-0003-4781-8646	Firmado digitalmente por: VALZASA el 16-08-2022 21:03:04

Código documento Trilce: TRI - 0417438