



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la
Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. del año
2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Ojeda Davalos, Zuset Keslie (ORCID:0000-0003-2538-068X)

ASESOR:

MBA. Paredes del Aguila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por ser los pilares más importantes en mi vida y darme su apoyo incondicional.

A mi familia que me ayudo a crecer como persona inculcándome en mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño y mi coraje para conseguir mis objetivos.

Zuset Keslie

Agradecimiento

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, por darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme en los problemas que se presentaban.

A mis padres por su incondicional apoyo a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mi hermano que es mi motivo para superarme día a día.

Expreso mi mayor gratitud y aprecio a la Universidad César Vallejo y a mi asesor MBA. Jardiel Paredes del Águila, por su constante y cuidadoso asesoramiento, quien, con sus conocimientos, su experiencia y motivación ha logrado que pueda culminar esta tesis.

Zuset Keslie

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:	11
3.2. Variables y operacionalización:	11
3.3. Población, muestra y muestreo:	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	13
3.5. Procedimientos:.....	14
3.6. Método de análisis de datos:.....	15
3.7. Aspectos éticos:	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES.....	21
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de Likert	13
Tabla 2 Relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.....	16
Tabla 3 Que factores de la satisfacción laboral estan relacionados con el desempeño laboral.....	19

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1 Satisfacción Laboral	17
Gráfico 2 Desempeño Laboral	18

Resumen

El estudio tuvo por objetivo principal describir la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. del año 2022. La metodología fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo. La población estudiada estuvo conformada por 154 trabajadores de las diferentes áreas administrativas y la muestra fue de 111 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento para recopilar los resultados se empleó un cuestionario con 24 ítems. Al analizar la relación entre la variable Satisfacción y desempeño laboral se obtuvo como resultado que se tiene una correlación de Pearson de 0.733 siendo muy significativa porque el valor del Sig. (bilateral) es menor a 0.01.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, trabajadores

Abstract

The main objective of the study was to describe the relationship between satisfaction and job performance in EPS workers. SEDACUSCO S.A. of the year 2022. The methodology was of an applied type, descriptive and correlational level, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach. The study population was made up of 154 workers from the different administrative areas and the sample was 111 workers. The survey technique was used and a questionnaire with 24 items was used as an instrument to collect the results. When analyzing the relationship between the variable Satisfaction and job performance, the result was that there is a Pearson correlation of 0.733, which is very significant because the value of Sig. (bilateral) is less than 0.01.

Keywords: Job satisfaction, job performance, workers

I. INTRODUCCIÓN

El mundo está en constante cambio, a veces a una velocidad increíble y otras de manera intensa. Desde los tiempos más remotos hasta nuestros días siempre hubo cambios y diversos factores ayudaron a que esto siga ocurriendo, como los cambios ecológicos, demográficos, económicos, tecnológicos, culturales, sociales, políticos y legales. Estos cambios actúan de manera sistemática y conjunta produciendo resultados inimaginables en las organizaciones provocando así ciertas incertidumbres. Las organizaciones tienen como objetivo desarrollar talentos para la gestión y dirección de diferentes empresas, desde el punto de vista profesional es un gran desafío. La importancia de tener un empleado específico en la organización hace que el trabajo sea más eficiente y se tengan unos buenos objetivos, y así la organización se da cuenta de que la satisfacción laboral juega un papel fundamental, porque esta está íntimamente relacionada con las actitudes de los empleados hacia sus trabajo, pocas personas se sienten satisfechas con su trabajo porque no tienen un buen lugar para trabajar, y no tienen una buena relación entre el jefe y los empleados, y no están satisfechos con su trabajo.

(Atalaya) En su artículo “Satisfacción laboral y productividad” indica que los fundadores de la organización están interesados en mejorar el comportamiento de la institución... uno de los criterios más relevantes para el empleado es la satisfacción que genera su trabajo. Las teorías nos dicen que los trabajadores más satisfechos son aquellos que satisfacen las mayores necesidades en su trabajo y por tanto tienden a dedicarse más a su trabajo. La alta satisfacción de los empleados es algo a lo que la gerencia de cualquier organización siempre aspira ya que tiende a asociarse con resultados positivos que junto con mayores tasas de productividad conducen al crecimiento de la empresa.

(Grupo P&A, 2016) Según el estudio ‘The Indeed Job Happiness Index 2016: Ranking the World for Employee Satisfaction’, los criterios más relevantes relacionados con la satisfacción laboral según los encuestados fueron orden, conciliación, tipo de gestión cultura organizacional, seguridad laboral y estructura organizacional, promoción y finalmente compensación económica y otros beneficios.

(Palomo, 2013) Según Lawler y Porter “la satisfacción del empleado es, por un lado, una función del valor y el alcance de las recompensas que realmente recibe por su desempeño laboral y, por otro lado, de las recompensas que estima que debe tener. Su teoría demuestra la novedad de discriminar las relaciones entre recompensas extrínsecas (supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, políticas organizacionales, salarios, estabilidad laboral) y recompensas intrínsecas (reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad) en situaciones laborales asignando ellos diferentes roles en el proceso de motivación” p. 107

(Choi, Miao, Oh, Berry, & Kim, 2018) La principal razón por la que las organizaciones prestan tanta atención al estudio de este término es para poder comprender y explicar los distintos aspectos que inciden en el crecimiento y desempeño de la empresa por eso es fundamental conocer el desempeño en el trabajo.

Por ejemplo, según un informe del diario gestión, Perú en el 2018 ocupó el tercer lugar de todos los países de Latinoamérica en términos de la tasa más alta de rotación de empleados con un 18%. Es cierto que hay ciertos criterios que predominan en la rotación de empleados, sin embargo, uno de estos criterios es la falta de crecimiento laboral, es cierto que algunas personas realizan las tareas asignadas, pero aun así hay muchas personas que no las realizan de acuerdo con lo prescrito, es decir no se desempeñan de manera efectiva por lo que no logran demostrar las habilidades o competencias requeridas para el puesto por lo que las acciones del empleador son principalmente el despido. Por lo tanto, se puede sobrestimar la importancia de hacer el trabajo. Sin embargo, cae señalar que otro factor que se está produciendo en la actualidad es la falta de una gestión estricta en la asignación de actividades a cada puesto lo que conduce a una evaluación de desempeño inexacta. Citado por (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020)

Por otro lado, (INEI, 2015) realizó un estudio con más de 250 empresas peruanas en el cual los resultados arrojaron que el 46% favorece la medición de indicadores de desempeño en su evaluación de recursos humanos, por lo que muestran un interés regular. Por otro lado, 54% de las empresas peruanas aún no le dan importancia al desempeño del trabajo en su organización lo que indica una cierta desventaja en el mundo empresarial.

Para las distintas empresas, la satisfacción laboral se considera un aspecto muy importante y relevante ya que afecta directamente el desempeño laboral de todos los empleados lo que se refleja en los resultados de la organización. La satisfacción laboral es un indicador de que se toman acciones para mejorar la satisfacción y las condiciones de trabajo óptimas para la motivación organizacional y es una fuente de éxito para la empresa y sus empleados.

El estudio se realizó en la EPS SEDACUSCO S.A. denominada “Entidad Municipal Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco Sociedad Anónima” ubicada en el Departamento de Cusco, el cual brinda servicios de agua y alcantarillado a la población de cinco distritos de la provincia de Cusco y la zona urbana de la localidad de Paucartambo.

En la EPS SEDACUSCO S.A. se quiere identificar si en los últimos años existe un buen ambiente organizacional, la mayoría de los trabajadores no se encuentran muy motivados ya que el arduo trabajo que realizan no es del todo reconocido por sus jefes inmediatos. Realizar el trabajo durante mucho tiempo les convierte en un hábito, lo que les obliga a hacerlo de forma mecánica y sin motivo. Otro factor relevante es que algunos trabajadores no pueden ascender de cargo por el simple hecho de que los trabajadores nombrados no quieren dejar el cargo que desempeñan y eso en parte provoca una insatisfacción desmotivándolos a realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente. Todas estas situaciones afectan el desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de la EPS SEDACUSCO S.A.

Es por ello que se estableció el planteamiento del problema: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022?

Se estableció como objetivo general: Describir la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. del año 2022. Como objetivos específicos tendríamos: Describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022. Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022. Describir qué factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022.

Se estableció como hipótesis general: La satisfacción se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. del año 2022. Como hipótesis específicas tendríamos: La satisfacción laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022 es de nivel medio. El desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022 es de nivel medio. Los factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022.

El trabajo de investigación es útil para tener conocimiento de lo importante que es la relación entre ambas variables, para que así el trabajo que se realice sea de una manera más productiva y que los resultados del mismo logren los objetivos propuestos. Por ende, beneficio a la empresa, a través de la información confiable, asimismo, es importante mencionar que la investigación se realizó con el apoyo y acceso a la información de los trabajadores de la empresa. También es una información útil para todas las personas que se encuentran interesadas dentro del rubro. Ya que les dará mejoras a las empresas, así beneficiándose de una manera más productiva.

El desenvolvimiento de este proyecto de investigación aportará a la EPS SEDACUSCO S.A. a una amplia gama de conocimientos, permitiendo conocer la importancia de las variables de estudio en las organizaciones. Desde la perspectiva metodológica, esta investigación es relevante ya que utilizará técnica de investigación como encuestas, así como también aplicará herramienta de investigación como cuestionarios, para medir las variables en estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Los siguientes antecedentes nos ayudan a entender el presente estudio.

(Estrada & Ramos, 2016), desarrollaron su trabajo de investigación titulado “Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orion Supermercados”, la investigación decidió estudiar la relación entre estas variables y lograr así analizar cómo estas variables juegan un papel importante en los trabajadores. De alcance descriptivo correlacional. El método que se usa es inductivo-deductivo, no experimental. El presente estudio realizó la recopilación de información mediante dos técnicas de recolección de datos, la encuesta y la entrevista. Los resultados mostraron que la relación entre las variables es de 0,624, es decir, un aumento en el desempeño laboral del empleado y se observa una tendencia moderada a aumentar el nivel de satisfacción laboral y viceversa.

(Auccapure, 2019), desarrolla su trabajo de investigación titulado “Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo– Cusco 2017”, realizaron una investigación básica, cuantitativo, descriptivo y no experimental. Tomaron como población al personal administrativo para implementar una encuesta de condiciones de trabajo y eficiencia laboral en dicho establecimiento. Los resultados mostraron una conformidad entre las dos variables de estudio, es de 0.464, es decir que, si las condiciones de trabajo son mejores el trabajador tendrá un buen desempeño.

(Juarez & Palpa, 2020), desarrolla su trabajo de investigación titulado “Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. del distrito del cercado de lima 2018”. La investigación cuantitativa tuvo como objetivo recolectar y analizar datos, los resultados muestran que la eficiencia laboral del empleado afecta significativamente las actividades de gestión de almacén de TXI Estilo S.A.C. 2018. Así, existe una correlación positiva promedio de 0.618, lo que les permitió confirmar que, si aumenta el nivel de eficiencia del trabajo, habrá una mejor gestión de inventarios.

(Nieves, 2018), desarrolla su trabajo de investigación titulado “Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura – Perú, 2016”. Una investigación descriptiva correlacional, finalidad de este estudio fue establecer en qué medida existe una relación entre ambas variables y desarrollar pautas de mejora, según los resultados, existe un cierto nivel

de significación de las variables anteriores. Se ha demostrado que la satisfacción laboral está significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$) relacionada con el desempeño laboral.

(Espaderos Narciso, 2016), desarrolla su trabajo de investigación titulado “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” Investigación de correlación descriptiva, es decir, investigación que no manipula variables, y es un tipo de estudio de correlación. Según la encuesta, los empleados se sienten reconocidos por la empresa. Esto hará que su trabajo se sienta valorado y reconocido, aumentará su productividad y eficiencia, y aumentará su confianza, productividad y satisfacción.

(Cernas, Mercado, & León, 2018) desarrollan su trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos”. Los resultados muestran que las variables analizadas no son invariantes entre culturas. Una implicación de los resultados es que el aprendizaje intercultural sobre la satisfacción laboral y el estado organizacional puede tener resultados ineficaces cuando se comparan los niveles conceptuales directamente. Para evitar esto, se deben tomar ciertas precauciones al preparar y analizar los datos.

A continuación, se describirán las bases teóricas de nuestras variables.

Satisfacción Laboral es un criterio que debe medirse regularmente en la institución porque permite que los empleados sean más productivos, más competentes, más proactivos, se desempeñen mejor en la organización y se pueda lograr una alta velocidad de producción.

Como primera variable de estudio tiene varios conceptos planteados por diferentes autores.

Para (Calderon, 2017) es “El grado de sentimientos en que los individuos experimentan hacia su trabajo.” Hay dos factores que vale la pena enfatizar en esta definición: el sentimiento positivo o propiamente dicho satisfacción o el sentimiento negativo que este caso sería la insatisfacción, y el hecho de que este sentimiento puede ser en superior o inferior rango de una forma u otra.

Para (Jarupathirun & Gennaro, 2018) es un aspecto clave en la motivación de los empleados ya que predecía una posible renuncia.

La satisfacción laboral también se puede medir desde dos ángulos: unidireccional y multidimensional. El primero se centra en la satisfacción laboral como una actitud general hacia el trabajo que no es igual a la suma de los aspectos que componen el entorno laboral que depende de ellos. El segundo enfoque, multidimensional, considera la satisfacción como un derivado de un conjunto de factores relacionados con el trabajo y mide la satisfacción de los encuestados con cada uno de esos factores. (Amiando Ganga & Mac-kay Ruminot, 2016)

Ni el modelo descriptivo ni el estratégico son capaces de proporcionar mucha información sobre cómo la ética del trabajo se traduce en satisfacción. Con sensatez ven la ética como la única parte del rendimiento y sugiere varios subsistemas que se alinean y se apoyan mutuamente para un rendimiento superior. (Panigrahi & Al-Nashash, 2019)

En la ciencia organizacional para (Salazar, 2018) es quizás la forma más universal y más arcaica en la que la felicidad opera en el lugar de trabajo.

Para (Carvajal & Jimenez, 2016) se puede definir como toda la sensación de ventajas y desventajas a través de los trabajadores que conocen sus trabajos.

Según (Calderón , 2016) los determinantes de la satisfacción varían según las características y la ubicación de un individuo. En el caso de los operadores, los factores que generan satisfacción en este tipo de empleados se señalan como: estabilidad laboral, aprendizaje, beneficios marginales, condiciones de trabajo, relación con los compañeros y supervisión.

Dimensiones de la satisfacción laboral

(Pizarro, 2017) Los aspectos de la satisfacción laboral son características medibles dentro de la institución que impactan en el proceder de las personas. (p.24)

Sistema organizacional: Incentivar a los empleados a realizar objetivamente las actividades que se les asignan, por ejemplo, las unidades cuentan con áreas de orientación individual donde ayudan a los trabajadores a superar sus problemas familiares. Entre sus indicadores encontramos: Una percepción positiva del clima laboral. Espíritu de equipo de los compañeros. Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores

La seguridad laboral: Un empleado puede lograr cualquier cosa cuando la empresa asegura su bienestar en la organización. Entre sus indicadores

encontramos: Seguridad en el trabajo. Supervisión en el trabajo. Condiciones de trabajo favorables. Salarios favorables para los trabajadores. Cumplimiento de las normas y reglas de las instalaciones.

El sistema de recompensas: El plan de remuneración se diseña de acuerdo a los objetivos y estructura organizacional. Inspiran a los empleados a dirigir su desempeño hacia las metas organizacionales. El sistema de recompensas debe ser compatible con la naturaleza riesgosa de la estrategia. Entre sus indicadores encontramos: Incentivos a los empleados. Reconocimiento laboral. Evento de identificación de empleados.

La motivación: El hombre, por naturaleza, es movido por necesidades que lo impulsan a buscar satisfacer esas necesidades. En la organización, a través de una buena planificación, se deben tomar medidas para motivar a los empleados no solo para lograr sus objetivos, sino también para familiarizarse con la empresa y construir relaciones con estos otros trabajadores. Entre sus indicadores encontramos: La motivación de los empleados. Buena relación interpersonal. Orgullo institucional. Estabilidad emocional de los empleados.

El desarrollo personal: Esto contribuye a las organizaciones porque una persona tiene un impulso gerencial para trabajar de manera productiva y eficiente y participativo en su trabajo, sus estudios y proyectos. Entre sus indicadores encontramos: El propósito de vida del empleado. Integridad del personal. Disciplina de trabajo.

Desempeño Laboral como segunda variable de estudio tiene varios conceptos planteados por diferentes autores.

(Medina Cevalco, 2017) El desempeño se define como las acciones o comportamientos observados entre los mejores empleados para lograr las metas organizacionales. En este sentido, el desempeño es un punto fuerte de la empresa.

(Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020) Afirmó que la eficiencia en el trabajo es la eficiencia que muestran los colaboradores en el desempeño de sus funciones, y esto es necesario en las empresas, ya que en la actualidad se transforma en una ventaja comparativa.

(Escobedo García & Quiñones Florin, 2020) El desempeño laboral es el resultado obtenido de un conjunto de actividades medibles realizadas para lograr el alineamiento con los objetivos de la empresa.

(Argote, 2018) Señala que las organizaciones solo evalúan cómo los trabajadores realizan su trabajo y esto los incluye en las descripciones de los puestos.

Para (Boada, 2019) El desempeño reconoce el talento y el estímulo de un empleado para realizar la tarea, y los empleados con mejor desempeño establecen los objetivos de la institución y tienen altos niveles de estímulos. El autor considera que el desempeño es una variable muy compleja, porque los factores que intervienen en el éxito del trabajo son muchos y complejos.

Para (Gabini, 2018) el desempeño laboral es uno de los constructos que más interesan a los investigadores del comportamiento organizacional. Quizás porque la productividad de una organización está relacionada con los resultados individuales de sus miembros.

Para (Huaquipaco & Navarro, 2019) el “desempeño” es un conjunto de actividades que se observan para producir resultados útiles relacionados con los objetivos de cada entidad.

(Gómez-Mejía, Baljin, & Cardy, 2016) Las evaluaciones de desarrollo tienen como objetivo mejorar el desempeño de los empleados y fortalecer las habilidades profesionales, e incluyen proporcionar a los empleados comentarios sobre el desempeño, asesorarlos sobre un comportamiento laboral efectivo, brindarles capacitación y otras oportunidades de aprendizaje.

(Chiavenato, 2017) En la mayoría de las organizaciones democráticas, los empleados son responsables de evaluar su propio desempeño, teniendo en cuenta los estándares de evaluación establecidos por el gobierno.

(Pizarro, 2017) Nos dice que son tres los factores que determinan el desempeño laboral. (p. 34)

Iniciativa laboral: Acción que generalmente realiza un trabajador sin ser despachado por otros. Sus indicadores incluyen: Iniciativa de crecimiento de carrera. Proactivo en su trabajo cuando su jefe no esté cerca. Iniciativa en el proceso de atención. Iniciativa en el proceso post servicio. Iniciativa en mi imagen personal. Iniciativa de formación profesional.

Trabajo en equipo: es la cooperación mutua de los individuos para lograr un determinado resultado. Entre sus indicadores encontramos: Fomenta el trabajo en equipo. Realizar tareas de manera eficiente en equipo. Apoye a su jefe en las decisiones del equipo.

Cooperación con los colaboradores: aquí los trabajadores de una misma organización participan para lograr un fin común. Entre sus indicadores encontramos: Amabilidad y cordialidad de los compañeros de trabajo. Colaborar con colegas. Comunicación efectiva con los compañeros. Comparte información útil. Crea las condiciones adecuadas para lograr resultados.

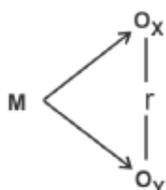
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo aplicada. De acuerdo con (Concytec, 2018) son esencialmente una guía de una serie de posibles respuestas con el objetivo de responder a estas grandes preguntas que forman parte del conocimiento común.

Este estudio asume un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal descriptivo pues según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014): “describe la relación entre dos o más variables. A veces solo en términos de correlación a veces solo en términos de causa y efecto” (p. 211).

Dónde:



M: Muestra de estudio

Ox: Satisfacción Laboral

Oy: Desempeño Laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable de estudio 1: Satisfacción Laboral.

Definición conceptual:

Para (Calderon, 2017) es “El grado de sentimientos en que los individuos experimentan hacia su trabajo.” Hay dos factores que vale la pena enfatizar en esta definición: el sentimiento positivo o propiamente dicho satisfacción o el sentimiento negativo que este caso sería la insatisfacción, y el hecho de que este sentimiento puede ser en superior o inferior rango de una forma u otra.

Definición operacional:

La evaluación del “satisfacción laboral” de los colaboradores se realizará a través de cinco dimensiones que, a su vez, se componen de diversos indicadores, los cuales se medirán en una escala tipo Likert y procesados por el programa de análisis estadístico SPSS 25.

Variable de estudio 2: Desempeño laboral

Definición conceptual:

Para (Boada, 2019) El desempeño reconoce el talento y el estímulo de un empleado para realizar la tarea, y los empleados con mejor desempeño establecen los objetivos de la institución y tienen altos niveles de estímulos. El autor considera que el desempeño es una variable muy compleja, porque los factores que intervienen en el éxito del trabajo son muchos y complejos.

Definición operacional:

La evaluación del “desempeño laboral” de los colaboradores se realizará a través de tres dimensiones que, a su vez, se componen de diversos indicadores, los cuales se medirán en una escala tipo Likert y procesados por el programa de análisis estadístico SPSS 25.

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: Para (Vara, 2015), la población será un grupo de cosas o temas que incluyen entre uno o más atributos populares.

En la investigación, la población estaba representada por 154 trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A.

Muestra: Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), una muestra es un pequeño grupo de la población a estudiar y de la cual recopilaremos los datos.

Para calcular el tamaño de la muestra hacemos uso de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{154 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (154 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{147.9016}{1.3429}$$
$$n = 111$$

Dónde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = Nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$)
- p = Probabilidad de éxito ($p = 0.5$)
- q = Probabilidad de fracaso ($q=1 - p$) =0.5

- e = error de muestreo (e=0.05)

(Otzen & Manterola, 2017) La muestra estuvo representada por 111 trabajadores y la técnica de muestreo probabilística que se ha aplicado es la aleatoria simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas: (Guerrero & Guerrero, 2014) La encuesta nos ayuda a probar hipótesis, ya que los investigadores sociales pueden estudiar grupos de interés.

Se realizó una encuesta entre los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. que es tema de investigación.

Instrumento: (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018) Son herramientas conceptuales o físicas, a través de las cuales se recolectan datos e información, a través de preguntas e ítems que requieren respuestas por parte de las personas buscadas. Toman diferentes formas dependiendo de las tecnologías en las que se basan. Estas herramientas, que contienen preguntas o ítems, están redactadas ya sea por objetivo (investigación cualitativa) o por hipótesis y variable (investigación cuantitativa).

Se aplicó un cuestionario de 24 ítems (preguntas) cada ítem con su respectiva escala.

Tabla 1 Escala de Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Validez: Según (Galicia, Balderrama, & Edel, 2017) es la forma en que, mediante el uso del juicio de expertos, busca precisar la confiabilidad de las herramientas de recopilación de información.

Por lo tanto, se implementó la validación de contenido evaluada por 3 expertos.

Confiabilidad: (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018) Una herramienta es confiable cuando se toman medidas que no cambian significativamente, con el tiempo o por aplicación para diferentes personas que tienen el mismo nivel educativo.

Según (Hernández & Mendoza, 2018), medir la credibilidad de las encuestas considerándolas buenas si son valoradas por encima de 0,80.

(Soler Cárdenas & Soler Pons, 2016) Cuanto más cerca de 1, este el coeficiente de Cronbach, mayor es la fiabilidad de la herramienta subyacente.

Tabla 2 Clasificación de los niveles de fiabilidad según el Alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	[0.9, 1]
2	Muy bueno	[0.7, 0.9]
3	Bueno	[0.5, 0.7]
4	Regular	[0.3, 0.5]
5	Deficiente	[0, 0.3]

Fuente: (Avecillas & Lozano, 2016)

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS para realizar el análisis de confiabilidad

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	24

3.5. Procedimientos:

El procedimiento se realizó mediante la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A., previa carta de autorización del Gerente General.

Las hojas de encuestas se entregaron en el horario de ingreso para no interferir las responsabilidades de los trabajadores, la información recabada se llevó a una base de datos para la elaboración y valoración de las respuestas, y estas permitieron generar las tablas de frecuencia, porcentajes y figuras.

El cuestionario que se aplicó tuvo una duración de 30 minutos en promedio.

3.6. Método de análisis de datos:

El análisis descriptivo es uno de los métodos de investigación y análisis de estudios derivados de métodos estadísticos. Una de las principales cualidades y virtudes del análisis descriptivo es que el investigador mantiene una posición neutral, con poca o ninguna manipulación de los datos debido al sesgo personal. Así, el análisis descriptivo tiene ventajas como: como medio de extensión, profundizando en los hechos. Supone un método preciso de recopilación de información y luego describe las relaciones que existen entre los datos. A través de este análisis, el investigador puede acercarse a la comprensión de un problema o fenómeno. Las características de la población se pueden determinar utilizando información cuantitativa y cualitativa.

Los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V-25, se tabularon, organizaron y se representaron en tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos:

(Rodríguez & Huamanchumo, 2015): La investigación científica debe orientar la investigación en temas económicos, sociales, financieros y comerciales; en beneficio de la sociedad y de la organización.

Este estudio cumplió con la perspectiva establecida por la Investigación de Enfoque Cuantitativa de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se mantiene en anónimo a los participantes y se mantiene la objetividad del estudio, ya que se analizan los datos y se presentan los resultados sin manipulación alguna, así como la forma en que se citan y se indican todos los autores de los estudios.

IV. RESULTADOS

Objetivo general

Describir la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. del año 2022.

Tabla 4 Relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral

		SATISFACCION	DESEMPEÑO
SATISFACCION	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	111	111
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	111

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

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A., Cusco 2022

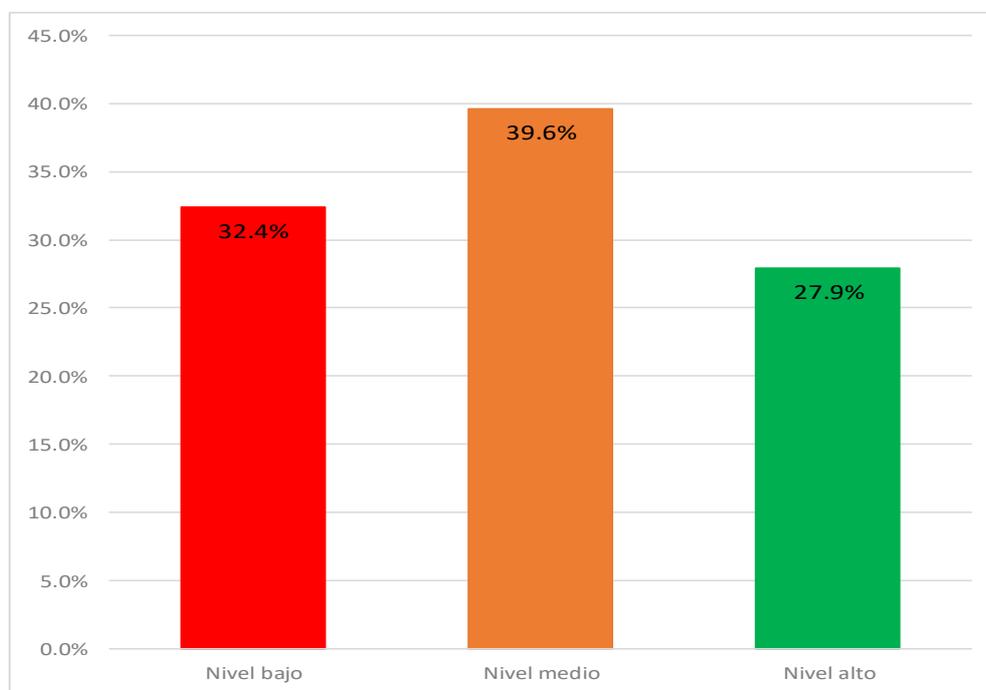
Interpretación:

En la Tabla 1 el valor estadístico r de Pearson es de 0.733, además esta correlación es muy significativa porque el valor del Sig. (bilateral) es menor a 0.01. Por lo tanto, se puede confirmar con un 99% de confianza que en el área de estudio existe una correlación altamente significativa entre las variables Satisfacción Laboral y la variable Desempeño Laboral, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Es decir, mientras mejor sea el nivel de Satisfacción, mayor será el nivel de Desempeño Laboral en la EPS. SEDACUSCO S.A.

Objetivo específico 1

Describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022.

Gráfico 1 Satisfacción Laboral



Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A., Cusco 2022

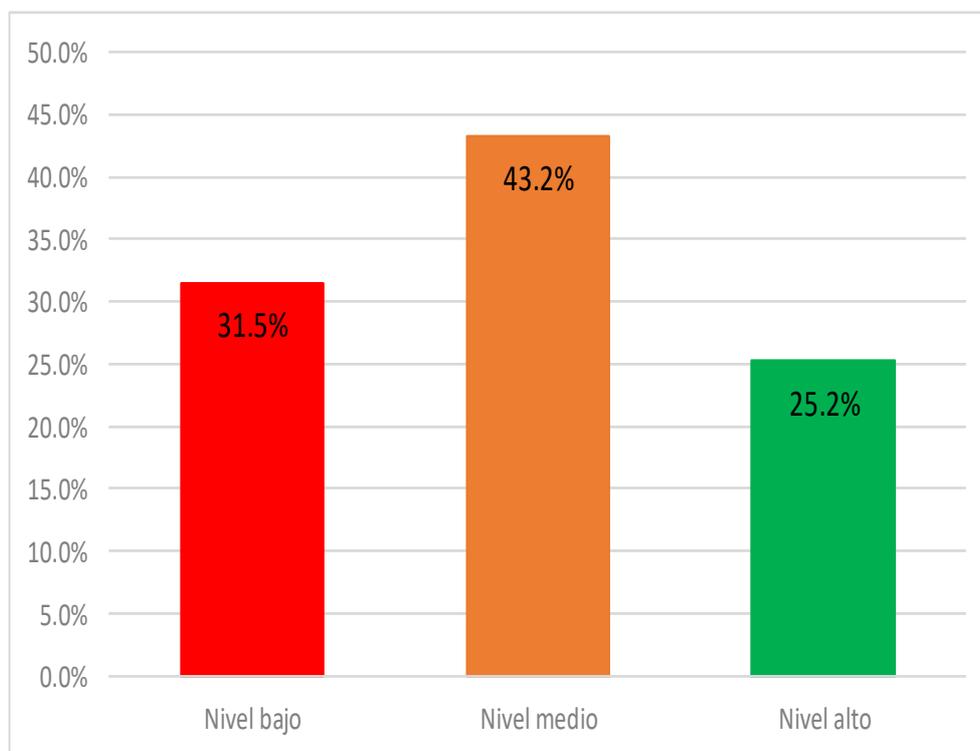
Interpretación:

En el gráfico anterior se aprecia los resultados para la variable satisfacción laboral se obtiene de la muestra de este estudio, del total de empleados encuestados se tiene un medio nivel con 39.6% y un alto nivel de 27.9%.

Objetivo específico 2

Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022.

Gráfico 2 Desempeño Laboral



Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A., Cusco 2022

Interpretación:

En el gráfico anterior se aprecia los resultados para la variable Desempeño laboral se obtiene de la muestra de este estudio, del total de empleados encuestados se tiene un medio nivel con 43.2% y un alto nivel con 25.2%.

Objetivo específico 3

Describir qué factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022.

Tabla 5 Que factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral

Factores: Satisfacción Laboral		Desempeño Laboral	Interpretación
1. Sistema Organizacional	Correlación de Pearson	,615**	Existe relación directa moderada $P < 0,01$ Es altamente significativo
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	
2. La Seguridad Laboral	Correlación de Pearson	,569**	Existe relación directa moderada $P < 0,01$ Es moderadamente significativo
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	
3. El sistema de Recompensas	Correlación de Pearson	,382**	Existe relación directa moderada $P < 0,01$ Es bajamente significativo
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	
4. La motivación	Correlación de Pearson	,578**	Existe relación directa moderada $P < 0,01$ Es moderadamente significativo
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	
5. El desarrollo personal	Correlación de Pearson	,675**	Existe relación directa moderada $P < 0,01$ Es altamente significativo
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	111	
b. N por listas=111			

Fuente: Instrumento aplicado a trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A., Cusco 2022

Interpretación:

En la Tabla 4 se puede observar primeramente la relación entre la dimensión 1: Sistema Organizacional y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.615, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa alta. Dimensión 2: La Seguridad Laboral y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.569, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa moderada. Dimensión 3: El Sistema de Recompensas y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.382, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa baja. Dimensión 4: La Motivación y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.578, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa moderada. Dimensión 5 El Desarrollo Personal y el

Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.675, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa alta.

V. DISCUSIÓN

Este capítulo analiza los resultados obtenidos para este estudio a partir del conjunto de datos implementado, con base en los resultados del análisis básico y el análisis teórico del tema.

Este estudio establece un objetivo general: Describir la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. del año 2022.

Este estudio establece un objetivo general: los resultados confirman nuestra hipótesis general acerca de la relación entre las variables de estudio el valor estadístico r de Pearson es de 0.733, además esta correlación es muy significativa porque el valor del Sig. (bilateral) es menor a 0.01. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el ámbito de estudio hay una correlación significativa alta entre la variable Satisfacción Laboral y la variable Desempeño Laboral, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Es decir, La satisfacción laboral tiene una relación positiva con el desempeño laboral de estos empleados, es decir, si la satisfacción laboral aumenta debido a uno de sus aspectos, también lo hará el desempeño laboral en la EPS. SEDACUSCO S.A.

Esto puede ser contrastado con el trabajo previo de (Nieves, 2018) en su estudio "Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO PERU S.A. Piura – Perú, 2016. Según los resultados, para los trabajadores, existe un grado significativo entre las variables mencionadas. Se ha demostrado que la satisfacción laboral está significativamente relacionada con el desempeño laboral. Con base en lo que han demostrado, concluyen que, al momento de diseñar puestos de trabajo, los empleados no tienen un plan de trabajo claro, piensan que tienen poca oportunidad de desarrollar nuevas habilidades, los empleados sienten que el puesto no es el adecuado para sus habilidades y talentos, y empleados. El tiempo insuficiente para la familia, los horarios inflexibles, el no ser reconocidos por los superiores por el trabajo bien hecho, la falta de reconocimiento económico y los bajos niveles de satisfacción laboral son las razones de su bajo desempeño.

De la misma manera se planteó como primer objetivo específico: Describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del

año 2022. Se describió que la satisfacción laboral tuvo un nivel medio con 39.6% y un nivel bajo con el 32.4% lo que significó que no está bien definido el sistema organizacional, no se tiene una buena seguridad laboral, el sistema de recompensas no es el adecuado, no hay una buena motivación al personal, y el desarrollo del personal no es muy provechoso.

La investigación de (Espaderos Narciso, 2016), desarrolla su trabajo de investigación titulado “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” Las investigaciones muestran que los trabajadores se sienten identificados y reconocidos por la empresa, lo que aumenta su productividad y eficiencia, ya que sienten que su trabajo es apreciado y reconocido, lo que les da confianza, mayor productividad y mayor satisfacción. En base a los resultados obtenidos se puede concluir que los empleados tienen un alto nivel de satisfacción laboral, por lo que se caracterizan por actitudes como dedicación al trabajo, compromiso con la organización y estado de ánimo en el trabajo.

Asimismo, como segundo objetivo específico: Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022. Se describió que el Desempeño laboral tiene un nivel medio con 43.2% y un nivel alto con 25.2% lo que significó que la iniciativa laboral, el trabajo en equipo y la cooperación con los trabajadores son desempeñados medianamente.

Esto puede ser contrastado con el trabajo de (Auccapure, 2019), desarrolla su trabajo de investigación titulado “Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo– Cusco 2017”. Tomaron como población al personal administrativo para implementar una encuesta de condiciones de trabajo y eficiencia laboral en dicho establecimiento. Según las observaciones, el 33% del 100% del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo dice que la productividad laboral es buena, el 31,3% piensa que es normal, el 25,2% piensa que es mala y el 10,4% piensa que es muy buena. Entonces se puede explicar que el trabajo de la ciudad es bueno y el administrador logra su objetivo, pero a veces no llega a la meta en el tiempo esperado, lo que provoca cierto retraso en el logro de las metas de la agencia.

Describir qué factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022,

se describió que el sistema organizacional y el desarrollo personal tienen una correlación significativa alta con el desempeño laboral, esto significa que se tiene una percepción positiva del clima laboral, el espíritu de equipo de los compañeros, los recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores, el propósito que tiene el empleado en el trabajo, la integridad del personal y la disciplina ayudan a que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral; mientras que la seguridad laboral y la motivación tienen una correlación significativa moderada con el desempeño laboral, esto significa que la seguridad en el trabajo, la supervisión, las condiciones de trabajo, salarios favorables, el cumplimiento de las normas y reglas de las instalaciones, la motivación de los empleados, la buena relación interpersonal, la estabilidad emocional y el orgullo institucional hacen que los trabajadores tengan un moderado desempeño laboral; por último tenemos que el sistema de recompensas tiene una correlación significativa baja con el desempeño laboral. El plan de remuneración diseñado de acuerdo a los objetivos y estructura organizacional. No inspiran a los empleados a dirigir su desempeño hacia las metas organizacionales. El sistema de recompensas debe ser compatible con la naturaleza riesgosa de la estrategia.

VI. CONCLUSIONES

1. Con un nivel de confianza del 99%=0.99, y al nivel de significancia el valor estadístico r de Pearson es de 0.733, se confirma que existe una correlación significativa alta entre las variables Satisfacción y Desempeño Laboral, además esta correlación es muy significativa porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Es decir, mientras mejor sea el nivel de Satisfacción, mayor será el nivel de Desempeño Laboral en la EPS. SEDACUSCO S.A.

2. Respecto a la variable de Satisfacción Laboral, se concluye que el 32.4% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción es bajo, mientras que el 39.6% considera que el nivel es medio y el restante 27,9% considera que el nivel es alto.

3. Respecto a la variable de Desempeño Laboral, se concluye que el 31.5% de los encuestados considera que el nivel de desempeño es bajo, mientras que el 43.2% considera que el nivel de desempeño es medio y el restante 25.2% considera que el nivel es alto.

4. Respecto a los factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral se concluye que el Sistema Organizacional y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.615, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa alta. Dimensión 2: La Seguridad Laboral y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.569, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa moderada. Dimensión 3: El Sistema de Recompensas y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.382, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa baja. Dimensión 4: La Motivación y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.578, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa moderada. Dimensión 5 El Desarrollo Personal y el Desempeño Laboral, el valor estadístico r de Pearson es de 0.675, en el ámbito de estudio hay una correlación significativa alta.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la empresa seguir con la metodología actual con base a la relación que tiene la satisfacción y el desempeño laboral, ya que poseen niveles altos de correlación.
- 2.** Se recomienda incentivar a los empleados a realizar objetivamente las actividades que se les asignan, asegurar su bienestar en la organización, tener un buen plan de remuneración de acuerdo a los objetivos y estructura organizacional, se deben tomar medidas para motivar a los empleados no solo para lograr sus objetivos, sino también para familiarizarse con la empresa y construir relaciones con estos otros trabajadores, tener un impulso gerencial para trabajar de manera productiva y eficiente y participativo en su trabajo, sus estudios y proyectos.
- 3.** Se recomienda tener una mejor iniciativa laboral, tener una cooperación mutua de los individuos para lograr un determinado resultado. Buscar que los trabajadores de una misma organización participen para lograr un fin común.
- 4.** Se recomienda mejorar el sistema de recompensas, brindar reconocimiento económico, incentivos, vales, premios por su rendimiento laboral.

Referencias

- Ambiado Ganga, R. F., & Mac-kay Ruminot, M. N. (2016). *Relación entre Satisfacción Laboral, Desempeño y Compromiso Organizacional*. Tesis de grado, Universidad del Bío-Bío, Chile.
- Argote, C. V. (2018). *Relación Entre Satisfacción Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Cayma Del Año 2017*. Arequipa – Perú: Universidad Nacional De San Agustín.
- Atalaya, M. C. (s.f.). Satisfacción laboral y productividad. *Psicología*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Auccapure, L. (2019). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo– Cusco 2017*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2640/Lize_th_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avecillas, D. X., & Lozano, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 109-121. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica
- Boada, N. A. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES OPERATIVOS EN UNA PYME DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PERUANA EN 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.usil.edu.pe%2Fbitstream%2FUSIL%2F8684%2F1%2F2019_Boada-Llerena.pdf&clen=3232235
- Calderón , E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. . Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar., Huehuetenango, Guatemala. Obtenido de [chrome-](chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.usil.edu.pe%2Fbitstream%2FUSIL%2F8684%2F1%2F2019_Boada-Llerena.pdf&clen=3232235)

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frecursosbiblio.url.edu.gt%2Ftesisortiz%2F2016%2F05%2F43%2FCalderon-Eunice.pdf&clen=1511499&chunk=true

Calderon, J. (2017). *Motivacion Y Satisfaccion Laboral En La Empresa "Joe Banana" De La Ciudad De La Paz*. Tesis pregrado, Universidad Mayor De San Andres,, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carvajal, M., & Jimenez, E. (2016). *Estudio De La Satisfacción Laboral En Los Empleados Del San Lázaro Art Lifestyle Hotel En Cartagena*. Tesis pregrado, Universidad De Cartagena,, Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3986/ESTUDIO%20DE%20LA%20SATISFACCI%D3N%20LABORAL%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DEL%20SAN%20L%C1ZARO%20ART%20LIFESTYLE%20HOTEL%20EN%20CARTAGE.pdf;jsessionid=A7146D6A8CF5B0BF88AA8D180885067D?sequenc>

Cernas, D. A., Mercado, P., & León, F. (abr./jun. de 2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *SCIELO*, 63(2). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Décima ed.). México DF, México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Choi, J., Miao, C., Oh, i.-S., Berry, C., & Kim, K. (Abril de 2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324799221_Relative_Importance_of_Major_Job_Performance_Dimensions_in_Determining_Supervisors'_Overall_Job_Performance_Ratings

- Concytec. (2018). Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Escobedo García, C. L., & Quiñones Florin, M. M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Espaderos Narciso, A. R. (2016). *"Relacion entre desempeño y satisfaccion laboral en el departamento de direccion financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa"*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla.
- Estrada, M., & Ramos, A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orion Supermercados*. Tesis, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2265/253T20160269_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- Galicia, L. A., Balderrama, J. A., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-45. Obtenido de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/download/993/821>
- Gómez-Mejía, L. R., Baljin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing Human Resources*. Edimburgo, Inglaterra: Pearson.
- Grupo P&A. (11 de Julio de 2016). Obtenido de <https://grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Huaquipaco, V. E., & Navarro, L. I. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018*. Tesis Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.utp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12867%2F2334%2FVannia%2520Huaquipaco_Luis%2520Navarro_Tesis_Titulo%2520Profesional_2019.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowe
- INEI. (2015). *Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf
- Jarupathirun, S., & Gennaro, M. (2018). Factors of Work Satisfaction and Their Influence on Employee Turnover in Bangkok, Thailand. *International Journal of Technology*, IX(7), 1460-1468. Obtenido de <https://ijtech.eng.ui.ac.id/article/view/1650>
- Juarez, M. C., & Palpa, J. F. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima 2018*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana de las Americas, Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.ulasamericas.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2Fupa%2F929%2FTESIS-JUAREZ%2520ZEGARRA-PALPA%2520RAMOS.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=2303283
- Medina Cevasco, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Nieves, H. J. (2018). *Satisfacción Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En El Personal De La Empresa Adecco Peru S.A. Piura – Peru, 2016*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2F repositorio.unp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FUNP%2F1209%2FADM-NIE-BAY-18.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy%23%3A~%3Atext%3DEI%2520estudio%2520analiz%25C3%25B3%2520la%25
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palomo, M. T. (2013). *Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo*. Madrid, España: ESIC.
- Panigrahi, S., & Al-Nashash, H. (2019). Quality Work Ethics and Job Satisfaction: An Empirical Analysis. *QUALITY Access to Success*, 20(168). Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3515072> or <http://dx.doi.org>
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas*. Tesis inédita de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J., & Huamanchumo, H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Perú: Editorial Summy.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar , Quito. Obtenido de

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%
c3%b3n.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf)

Schermerhurn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa.

Soler Cárdenas, S., & Soler Pons, L. (2016). The usage of the Cronbach Coefficient alpha in the Analysis of the Written Instruments. *Rev Méd Electrón*, 34(1).

Vara, A. A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima, Perú: Editora Macro EIRL. Obtenido de <https://vdoc.pub/download/los-7-pasos-para-elaborar-una-tesis-2q4ju0ne8atg>

Anexos

Anexo 1. Operacionalización Satisfacción laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	<p>(Schermerhurn, Hunt, & Osborn, 2005) definen la satisfacción laboral como: “El grado de sentimientos en que los individuos experimentan hacia su trabajo.” Hay dos factores que vale la pena enfatizar en esta definición: el sentimiento positivo o propiamente dicho satisfacción o el sentimiento negativo que este caso sería la insatisfacción, y el hecho de que este sentimiento puede ser en mayor o menor grado de una forma u otra. Citado por (Calderon, 2017)</p>	<p>Para desarrollar la medición de “la satisfacción laboral” será de múltiples dimensiones e indicadores las cuales serán analizadas por medio de una técnica denominada encuesta, a través de un instrumento llamado cuestionario que recolectará los resultados medidos en una escala de Likert y se procesó a través del programa de análisis estadístico SPSS 25.</p>	Sistema organizacional	<p>Una percepción positiva del clima laboral..</p> <p>Espíritu de equipo de los compañeros</p> <p>Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores</p>	Ordinal
			La seguridad laboral	<p>Seguridad en el trabajo.</p> <p>Supervisión en el trabajo.</p> <p>Condiciones de trabajo favorables.</p> <p>Salarios favorables para los trabajadores.</p>	
			El sistema de recompensas	<p>Cumplimiento de las normas y reglas de las instalaciones.</p> <p>Incentivos a los empleados.</p> <p>Reconocimiento laboral.</p> <p>Evento de identificación de empleados.</p>	
			La motivación	<p>La motivación de los empleados..</p> <p>Buena relación interpersonal.</p> <p>Orgullo institucional.</p> <p>Estabilidad emocional de los empleados</p>	
			El desarrollo personal	<p>El propósito de vida del empleado.</p> <p>Integridad del personal.</p> <p>Disciplina de trabajo.</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Operacionalización Desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	<p>El desempeño depende de la capacidad y motivación de una persona para realizar la tarea, y los empleados con mejor desempeño establecen los objetivos de la empresa y tienen altos niveles de motivación. El autor considera que el desempeño es una variable muy compleja, porque los factores que intervienen en el éxito del trabajo son muchos y complejos. (Wayne, 2010). Citado por (Boada Llerena, 2019)</p>	<p>Para evaluar “el desempeño laboral” de los colaboradores se realizará mediante tres dimensiones que a su vez cada una de ellas está compuesta por diversos indicadores, que serán medidos bajo escala Likert.</p>	Iniciativa laboral	Iniciativa de crecimiento de carrera.	Ordinal
				Proactivo en su trabajo cuando su jefe no esté cerca.	
				Iniciativa en el proceso de atención.	
				Iniciativa en el proceso post servicio.	
				Iniciativa en mi imagen personal.	
			Iniciativa de formación profesional.		
			Trabajo en equipo	Fomenta el trabajo en equipo.	
				Realizar tareas de manera eficiente en equipo.	
			Cooperación con los colaboradores	Apoye a su jefe en las decisiones del equipo.	
Amabilidad y cordialidad de los compañeros de trabajo.					
Colaborar con colegas.					
Comunicación efectiva con los compañeros.					
	Comparte información útil.				
	Crea las condiciones adecuadas para lograr resultados.				

Anexo 3 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables y dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿Existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022?</p>	<p>Objetivo general Describir la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS. SEDACUSCO S.A. del año 2022.</p> <p>Objetivos específicos Describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022. Describir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022. Describir qué factores de la satisfacción laboral están relacionados con el desempeño laboral en los trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A. del año 2022.</p>	<p>Variable independiente Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Sistema organizacional</p> <p>La seguridad laboral</p> <p>El sistema de recompensas</p> <p>La motivación</p> <p>El desarrollo personal</p>	<p>Una percepción positiva del clima laboral. Espíritu de equipo de los compañeros Recursos, materiales y equipos utilizados por los trabajadores</p> <p>Seguridad en el trabajo. Supervisión en el trabajo. Condiciones de trabajo favorables. Salarios favorables para los trabajadores. Cumplimiento de las normas y reglas de las instalaciones.</p> <p>Incentivos a los empleados. Reconocimiento laboral. Evento de identificación de empleados.</p> <p>La motivación de los empleados. Buena relación interpersonal. Orgullo institucional. Estabilidad emocional de los empleados</p> <p>El propósito de vida del empleado. Integridad del personal. Disciplina de trabajo.</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental transversal</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método de investigación Deductivo</p> <p>Población 154</p> <p>Muestra 111</p> <p>Procesamiento de datos Estadística descriptiva</p>

		<p>Variable dependiente Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones Iniciativa laboral</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Cooperación con los colaboradores</p>	<p>Iniciativa de crecimiento de carrera. Proactivo en su trabajo cuando su jefe no esté cerca. Iniciativa en el proceso de atención. Iniciativa en el proceso post servicio. Iniciativa en mi imagen personal. Iniciativa de formación profesional.</p> <p>Fomenta el trabajo en equipo. Realizar tareas de manera eficiente en equipo. Apoye a su jefe en las decisiones del equipo.</p> <p>Amabilidad y cordialidad de los compañeros de trabajo. Colaborar con colegas. Comunicación efectiva con los compañeros. Comparte información útil. Crea las condiciones adecuadas para lograr resultados.</p>	
--	--	---	--	--

Anexo 4 Instrumento De Recolección De Datos

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información relevante respecto a la Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. del año 2022; para lo cual se le pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial. Agradeciendo su colaboración por favor lea las siguientes preguntas y responda con veracidad.

Instrucciones: Responda las 24 preguntas y marque con una (X) la alternativa que considera pertinente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN LABORAL						
		1	2	3	4	5
1. Sistema organizacional						
1	El ambiente laboral está limpio y ordenado para el desarrollo de sus actividades.					
2	Se trabaja en equipo con los colaboradores.					
3	Se recibe los recursos, materiales y equipos adecuados para el desarrollo de sus labores.					
2. La seguridad laboral						
4	La institución inspira seguridad y estabilidad en su trabajo.					
5	Las condiciones de trabajo (los horarios, los descansos, las vacaciones) son favorables.					
6	Las remuneraciones recibidas son favorables.					
3. El sistema de recompensas						
7	Recibe incentivos por parte de la entidad, cuando se cumple con las metas y objetivos trazados.					
8	La empresa realiza eventos de socialización para una mayor integración de los trabajadores.					
4. La motivación						
9	Se siente usted identificado con la institución.					
10	Inspira confianza a sus compañeros					
5. El desarrollo personal						
11	Se tiene proyecciones y propósitos profesionales en la institución.					
12	Se desarrolla de manera íntegra el trabajo encomendado.					

DESEMPEÑO LABORAL

	1. Iniciativa laboral					
13	Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse.					
14	Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la empresa.					
15	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del supervisor o jefe inmediato.					
16	Se tiene iniciativa de trabajar fuera del horario establecido.					
	2. Trabajo en equipo					
17	Se fomenta el trabajo en equipo.					
18	Se apoya a los jefes en la solución de problemas.					
19	Se apoya a los jefes en la toma de decisiones.					
	3. Cooperación con los colaboradores					
20	Es amable y cordial con sus compañeros de trabajo.					
21	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.					
22	Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo					
23	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.					
24	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: LOAIZA ROSAS ESPER?
 Institución donde labora : EPS. SEDA CUSCO S. A.
 Especialidad : DR. EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Zuset Keslie Ojeda Davalos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Cusco, 04 de MARZO de 2022

COLEGATURA: 4815

Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: LOALZA RUJAS Eder?
 Institución donde labora : EPS.SEDACUSCO S.A.
 Especialidad : DR. EN Gestión PÚBLICA y GOBERNABILIDAD.
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Zuset Keslie Ojeda Davalos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Cusco, 24 de MARZO de 2022

COLEGIATURA: 4315



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DECEPRO SILVA JOSE LUIS
 Institución donde labora : AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA
 Especialidad : GESTION EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Zuset Keslie Ojeda Davalos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PUEDE APLICAR LA ENCUESTA

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Cusco 04 de JUNIO de 2022

CIP 12407



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BERCELA SILVA JOSE JUAN
 Institución donde labora: AGENCIA ADMINISTRATIVA DEL AGORA
 Especialidad: GESTIÓN EMPRESARIAL
 Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Zuset Kestlie Ojeda Davalos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PUEDO APLICAR EXCELENTE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Cusco, 09 de NOV de 2022

CIP 12407



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jarazona Morante Miguel Fernando
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial del Cusco
 Especialidad : Estrategia e Inversión
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Zuset Keshie Ojeda Davalos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION LABORAL					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los criterios y/o indicadores se encuentran definidos y correlacionados

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Cusco, 06 de 04 de 2022

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO

Econ. M. Fernando Jarazona Morante
 DIRECTOR DE LA OFICINA DE
 PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES

1588



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jarazona Morante Miguel Fernando
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial del Cusco
 Especialidad : Estrategia e Inversión
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Zuset Keshie Ojeda Davalos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los criterios y/o indicadores se encuentran definidos y consensuados

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4/6

Cusco, 06 de 04 de 2022



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO

Econ. M. Fernando Jarazona Morante
 DIRECTOR DE LA OFICINA DE
 PROGRAMACIÓN MULTIANUAL DE INVERSIONES

1588

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Cusco, 02 de marzo de 2022

Señor
Mag. CPC. Luis Fernando Vergara Sahuaraura
Gerente General
EPS. SEDACUSCO S.A.
AV. ANSELMO ALVAREZ N°364 — WANCHAQ
Cusco. —



Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en lo mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que mi persona, Bach. Zuset Keslie Ojeda Davalos de Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **“Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. del año 2022”**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se me brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Bach. Zuset Keslie Ojeda Davalos
DNI N°74996927
Zuset.k@gmail.com
Cel. 941549950



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Srta.

ZUSET KESLIE OJEDA DAVALOS

Presente:

ASUNTO: SE AUTORIZA LA SOLICITUD PARA PROCEDER CON EL TRABAJO DE CAMPO

Ciudad. -

De mi mayor consideración:

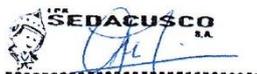
Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación al documento de referencia en el cual solicita el permiso para el acceso y uso de información para realizar el trabajo de investigación (tesis) “Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. del año 2022”



En este sentido, AUTORIZO desarrollar su trabajo de investigación de Tesis en esta institución.

Sin otro particular, se despide.

Cusco, 09 de marzo de 2022.


Lic. Dr. Ebert Loaiza Rojas
JEFE DE LA OFICINA DE SERVICIOS DE PERSONAL



395

GERENCIA GENERAL
02 MAR. 2022

HORA: EXP. N°: RECEPCION:
1518

FECHA: **02/03/2022**

HOJA DE ENVIO

EXPEDIENTE N°:

FECHA

Nombre: **ZUSET KESLIE OJEDA DAVALOS**

Objeto: **SOLICITA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION**

PARA ENTREGAR A		FECHA	HORA	FIRMA
GERENCIA GENERAL	1	02/03/2022		
<i>S. Administrativa</i>	<i>12</i>	<i>02.03.22</i>		
<i>Ric personal</i>	<i>5</i>	<i>3/3/22</i>		
<i>RA. ESTUDIANTE</i>	<i>12</i>	<i>9/3/22</i>		

- Su conocimiento 5 Su atención 9 Revisión y trámite
- Acción necesaria 6 Preparar respuesta 10 Preparar resolución
- Investigación e Informe 7 Hacer saber al interesado 11 Según solicitado
- Proceda de acuerdo a lo infor. 8 Transcripción 12 Archivo

*SE APOYARA LA SOLICITUD PARA
PROCEDER CON EL TRABAJO DE CALIDAD*



Sírvese no Desglosar esta hoja del Documento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. del año 2022", cuyo autor es OJEDA DAVALOS ZUSET KESLIE, 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.

LIMA, 03 de Mayo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID 0000-0001-5461-0929	Firmado digitalmente por: PAREDES18 el 03-05- 2022 19:39:24

Código documento Trilce: TRI - 0299426