



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los  
colaboradores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo en  
tiempos de COVID-19**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios-MBA**

**AUTORA:**

Fernández Calle, Kayla Miluska (ORCID: 0000-0001-6802-4728)

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*Dedico este gran paso, primero a Dios, por darme la valentía para retomar este sueño y darme el empuje para continuar y no dejarme abrumar por el cansancio y estrés; a mis padres, quienes fueron, son y serán los artífices de todo lo que yo he podido y podré lograr durante mi vida y son quienes con su lucha diaria para estar con nosotros y nunca abandonarnos me muestran que lo tengo todo con ellos; a mis hermanos quienes con sus diferencias me enseñan que, aunque seamos distintos podemos ser uno solo; a mi pequeño sobrino Leandro, quien me ha dado la oportunidad de ver el amor con otros ojos y a mí, porque sé que este es sólo el comienzo de un camino con desafíos pero mucho éxito.*

*Kayla Miluska*

### **Agradecimiento**

*A la Universidad César Vallejo por potenciar mis conocimientos y habilidades, darme la oportunidad de tener gran calidad de docentes que me enseñaron que no es difícil lograr tus sueños si le pones empeño y atención a lo que buscas.*

*A mi Gerente General Romina Molina de Baldwin, quien me permitió realizar la investigación en la Clínica San Juan de Dios Chiclayo y a quien aprecio y agradezco su confianza.*

*La autora*

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula.....  | i   |
| Dedicatoria.....   | ii  |
| Agradecimiento.....                                      | iii |
| Índice de contenidos .....                               | iv  |
| Índice de tablas .....                                   | v   |
| Índice de figuras .....                                  | v   |
| Resumen.....   | vi  |
| Abstract.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                     | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                  | 4   |
| III. METODOLOGÍA.....                                    | 14  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                | 14  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                 | 15  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                 | 15  |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos..... | 16  |
| 3.5. Procedimientos.....                                 | 17  |
| 3.6. Métodos de análisis de datos .....                  | 17  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                               | 17  |
| IV. RESULTADOS .....                                     | 18  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 23  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                   | 29  |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                | 30  |
| REFERENCIAS.....   | 31  |
| ANEXOS.....  | 35  |

### Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Distribución de Satisfacción Laboral según dimensiones.</i> ..... | 19 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Distribución del desempeño operativo según dimensiones</i> .....  | 20 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Relación Satisfacción vs. Desempeño Operativo</i> .....           | 21 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Prueba de correlación Serman</i> .....                            | 21 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Contrastación de Hipótesis – Chi cuadrado</i> .....               | 22 |

### Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> <i>Diseño de investigación</i> .....                                  | 14 |
| <b>Figura 2.</b> <i>Género del encuestado</i> .....                                    | 18 |
| <b>Figura 3.</b> <i>Nivel de Satisfacción en Clínica San Juan de Dios</i> .....        | 18 |
| <b>Figura 4.</b> <i>Nivel de desempeño operativo en Clínica San Juan de Dios</i> ..... | 20 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad de determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de la pandemia COVID-19, la metodología de investigación fue transversal descriptivo y correlacional, el tamaño de la muestra fue de 62 trabajadores entre médicos, enfermeras, personal administrativo, terapeutas y personal de servicio. La variable dependiente es la satisfacción laboral y la variable independiente es el desempeño operativo. Se aplicaron 2 cuestionarios, el de satisfacción laboral contó con 36 preguntas y el de desempeño operativo contó con 28 preguntas, donde se determinó que no existe una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral y desempeño operativo de los trabajadores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, desempeño operativo, correlación, dimensiones, variables.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the level of relationship between job satisfaction and operational performance of the collaborators of Clínica San Juan de Dios Chiclayo in times of the COVID-19 pandemic, the research methodology was cross-sectional descriptive and correlational, the sample size was 62 workers including doctors, nurses, administrative staff, therapists and service personnel. The dependent variable was job satisfaction and the independent variable was operational performance. Two questionnaires were applied, the job satisfaction questionnaire had 36 questions and the operational performance questionnaire had 28 questions, where it was determined that there is no positive correlation between the variables job satisfaction and operational performance of the workers of Clínica San Juan de Dios Chiclayo.

**Keywords:** job satisfaction, operational performance, correlation, dimensions, variables.

## I. INTRODUCCIÓN

La ONU (2015) aprobó una agenda que contenía 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles que nos guían en la búsqueda de construir un mundo mejor y nos da la oportunidad de emprender un camino de mejora para todos, dentro de ellos tenemos el tercero que nos habla acerca de la salud y bienestar, además, de cómo poder garantizar una vida con tranquilidad para toda población de los distintos grupos etarios; la presente investigación se alinea a ello y busca colaborar en el cumplimiento del mismo.

La actualidad y el mundo enteró cambió en la quincena de marzo del año 2020, en donde, nos encontrábamos de cara a la pandemia de COVID-19 que azotó y sigue azotando a nuestro país y al mundo; los recursos, el empresariado y la economía global se vieron perjudicados por las medidas de aislamiento y estado de emergencia decretado para nuestro resguardo; uno de los grandes problemas que existieron en ese momento fue la disminución del desempeño operativo de los trabajadores debido al miedo e incertidumbre que ocasionaba el momento, asimismo, la satisfacción laboral fue un pilar importante ya que las empresas tuvieron que tomar medidas drásticas para mantenerse en flote, las cuales tenían mucho que ver con la situación de los trabajadores y cómo el amor a su trabajo, la motivación a lo que hacían, el compromiso con la institución y como decía MarshMcLennan (2021) la capacidad de resiliencia que jugó y jugará en el futuro un papel trascendental para que todo se acomode a la nueva normalidad.

Koontz & Donell (1995), mencionan que la satisfacción laboral es el dicha que se observa en el trabajo cuando una aspiración es satisfecha, refiriéndose también a la motivación en el mismo. Mediante este concepto entendemos la importancia de mantener felices a nuestros trabajadores, ya que, cuando todo se resuelve de forma adecuada da como resultados trabajadores satisfechos con condiciones positivas hacia el trabajo, o si no, trabajadores insatisfechos con condiciones negativas hacia el mismo, teniendo como resultado que en muchos casos esto repercute en el clima organizacional y no logremos que el equipo de trabajo dé su 100%.

En el Perú en el año 2016 se realizó una encuesta a 2050 ciudadanos, dando como resultados que los ciudadanos peruanos en un 76% no es feliz en su trabajo, igualmente, en el diario La República señala que sólo el 24% de los trabajadores peruanos se siente feliz en su trabajo, por tanto, cuando buscamos los motivos nos encontramos que ellos indican que el sueldo no les parece el justo, no tienen un buen líder, no se sienten cómodos para aportar, no existe confianza y finalmente que no son reconocidos. Con estos datos podemos establecer que en el Perú hay un gran número de empleadores que no se ocupan en lograr aumentar la satisfacción en sus trabajadores, lo mismo que resulta en numerosos fracasos o resultados mediocres.

En los países desarrollados las empresas ponen importancia a la satisfacción laboral y la correlacionan en gran medida con el desempeño operativo, en donde la posición de satisfacción laboral está afín a la mejora en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por lo tanto, si se busca que una empresa logre los más altos resultados, además, de mantenerse firmes en este entorno tan cambiante, es preciso que busquemos trabajar en las personas y la satisfacción laboral que les ofrecemos, ya que como seres humanos respondemos a necesidades básicas, como lo decía Maslow (1954) que los seres humanos poseemos cinco necesidades básicas que incluyen 1) Fisiológicas: alimentación y bebida, lugar de descanso y otras necesidades, 2) Seguridad: protección y seguridad contra la violencia física o emocional 3) Sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad, 4) Reconocimiento: autonomía, autoestima y logro, los externos como posición económica, aprecio y atención, 5) Autorrealización: eficacia en la satisfacción plena con uno mismo. Por tal sentido, se debe ir trabajando estos conceptos como parte de la operatividad de las empresas. Según Great Place to Work con sus más de 25 años de estudio de estos temas nos dicen que los trabajadores definen a un lugar excelente para trabajar a aquel por el que sienten cierto grado de orgullo y confianza para desarrollarse y ser ellos mismos. Siendo así, podemos decir que el desempeño operativo

está muy de la mano con la satisfacción laboral, haciendo que las empresas busquen tener mayor cercanía con estos conceptos.

En Clínica San Juan de Dios Chiclayo se ha trabajado día a día para lograr ser parte de ese pequeño porcentaje de trabajadores felices, pero son conscientes que hay mucho por recorrer, sobre todo en estos tiempos de COVID-19 que requirieron mucho esfuerzo de parte de todos y ganas de mantenerse juntos. Nos hicimos la siguiente pregunta ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19? con el objetivo general de determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de la pandemia COVID-19, ya que aun siendo una organización sin fines de lucro y sin actividades más de tres meses necesitaba encontrar caminos para mantenerse de pie y sin tomar medidas drásticas que impliquen desequilibrios familiares en sus trabajadores, mientras que como objetivos específicos tuvimos identificar el nivel de satisfacción laboral que hay en los trabajadores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19, identificar el desempeño operativo que hay en los trabajadores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19, evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19. Como resultado de todo ello, se encontrará la relación entre ambos conceptos. Luego de haber planteado todo ello, fueron propuestas las siguientes hipótesis para descartar o afirmar la posibilidad de existencia de una correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo.

Por último, esta tesis se realizará con el fin de estudiar el impacto entre ambas variables, lo cual les dará una mayor referencia a los directivos de la Clínica San Juan de Dios de Chiclayo para que accediendo a ella pueda servirles para la toma de decisiones y brindar mejores soluciones y oportunidades a sus trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

Gracias a la investigación internacional se ha encontrado diversos puntos de vista y resultados muy parejos respecto al impacto entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo, los mismos que nos servirán para fortalecer la investigación.

Juárez (2011) efectuó un estudio con la misión de encontrar la correspondencia existente entre clima laboral y desempeño operativo usando una metodología de tipo descriptiva, correlacional y transversal, analizaron a través de cuestionarios la muestra de 190 enfermeras, teniendo como resultados distintos factores que influyen en la satisfacción como variedad de habilidades, autonomía, retroalimentación, estabilidad de empleo, horario y relaciones interpersonales entre compañeros y superiores, descubriendo en esta investigación que la satisfacción laboral es la variable que más influye en el desempeño de los trabajadores.

Núñez (2019) señaló que, en su investigación realizada para encontrar el impacto entre el clima y desempeño laboral de los agentes de tránsito, su objetivo general fue encontrar la relación entre ambas variables usando la metodología correlacional de corte transversal, teniendo una población de 125 agentes a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de medición. Encontró como resultado que a mayor clima laboral entre los trabajadores se tiene un mayor desempeño.

Salazar (2018) realizó un estudio al personal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para identificar si la variable satisfacción laboral tiene influencia con el compromiso institucional donde se utilizaron cuestionarios a una muestra de 290 trabajadores, dando como resultado que sí existe una correlación, ya que cuando el trabajador se encuentra satisfecho muestra compromiso con el trabajo a desempeñar. Adicionalmente, mostró que cuando existen problemas familiares y laborales que afecten sus sentimientos y emociones también se ve debilitado el compromiso, por tanto, dio señales de la importancia de mejorar las condiciones laborales que faciliten su productividad, tranquilidad, salud y satisfacción.

Asimismo, López (2018) asevera que la calidad de vida y desempeño en el trabajo tienen una estrecha relación, pues, cuando mayor sea la calidad de vida laboral tienen un mayor desempeño operativo. La metodología fue descriptiva de corte transversal y la técnica utilizada fue la encuesta validada por el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada por el Coeficiente alfa de Cronbach, teniendo como resultado que existe una relación directa, positiva y considerable entre ambas variables. Mostraron que las óptimas condiciones de trabajo, cuidado, buenas relaciones, compromiso y responsabilidad resultaban en mayores índices de desempeño operativo.

En congruencia con Juárez y Núñez y sus investigaciones, se encontró que el clima laboral es un pilar dentro del desempeño operativo, ya que nos da un sendero de cómo debemos valorar el considerar tener trabajadores en ambientes adecuados, lograr una mayor comunicación entre superiores y operarios para finalmente lograr tener ambientes en armonía, ya que así según las investigaciones nos dice que lograremos tener mejores resultados operativos si alcanzamos satisfacer a nuestros trabajadores y sus necesidades.

En el ámbito nacional también se encontraron investigaciones muy importantes que coadyuvaron en la investigación y reflejaron los resultados acerca de esta correlación de variables.

Llerena (2019) en su exploración acerca del grado de compatibilidad entre la satisfacción y desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme, tuvo como objetivo general definir si existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo, usando una metodología descriptiva de corte transversal, la cual estuvo acompañada de una muestra de 124 trabajadores. Se recogieron las respuestas a través de un cuestionario utilizando la Escala de satisfacción laboral de Carrillo (2004), teniendo como principal conclusión que hay una relación positiva entre ambas variables.

Mondragón (2018) realizó una investigación con el fin de determinar la correspondencia entre la satisfacción y desempeño laboral de los

trabajadores administrativos de la Universidad nacional Autónoma de Chota en el año 2018, donde utilizó la metodología correlacional de corte transversal, una muestra de 68 trabajadores y un cuestionario de 33 preguntas que se midieron a través de la escala de Likert (2018), utilizando para validar el cuestionario el método de juicio de expertos y dando como resultado la existencia de una relación bastante significativa.

Paredes (2015) en su investigación tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque con la finalidad de formular estrategias de mejora mediante un estudio de corte transversal en 55 enfermeras de los distintos servicios, utilizando como técnica la encuesta con 22 preguntas, resultando que en el servicio frente a la interacción con su jefe inmediato no existe diferencia significativa entre satisfacción e insatisfacción, mientras que otros se hallan contentos con las oportunidades que se ofrecen, concluyendo que sí hay una relación entre las variables estudiadas.

Podemos observar que según Llerena, Paredes y Mondragón en sus diferentes investigaciones encontraron una vinculación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo, los cuales si se cultivan de una forma adecuada podremos tener un efecto positivo dentro de las organizaciones y los entornos.

Ríos (2017) en su tesis de maestría, nos dice que, en la gerencia materia de investigación se encuentra la falta de personal competitivo que realice servicios de salud pública, además, del poco interés en ofrecerles estímulos a los trabajadores que obedecen cada una de las disposiciones entregadas y que muchas veces están fuera de sus funciones contratadas, conjuntamente a la mala retribución económica. En conclusión, según esta investigación existe mucha relación entre las variables.

Gonzáles (2016) en su exploración acerca de la satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez perteneciente a la Red Asistencial Rebagliati en el año 2015 en la ciudad de Lima, buscó encontrar la relación entre ambos conceptos teniendo como referencias distintos

hospitales de la región y el mundo, en donde se encontró que en hospitales del mundo se tiene a la mayoría de sus trabajadores satisfechos, mientras que la realidad nacional muestra que el 40% del personal asistencial se encontraba insatisfecho. Es así como se adentró en la búsqueda de estos causales y se determinó que uno de los componentes de esta insatisfacción es la remuneración injusta que perciben, la escasez de condiciones que les permitan acceder a mejores cargos y el descontento con la manera de llevar a cabo la gestión institucional. Aun así, con los distintos causales de insatisfacción, se encontró que estos trabajadores no dejaron de cumplir con su desempeño casi al 100%.

De acuerdo con lo citado anteriormente podemos entender que la satisfacción laboral juega un papel muy importante al momento de pensar en el desempeño operativo, ya que si bien es cierto hay trabajadores que aún sin estar satisfechos hacen su trabajo y se desempeñan casi al 100% como lo decía Gonzáles (2016) , hay una población bastante grande que toma mucho en cuenta distintos factores que van desde la autonomía en sus funciones, calidad de atención, clima laboral, horario establecido, línea de crecimiento, salario y hasta llegar al tipo de gestión directiva. Todo aquello si les permite tener un equilibrio entre ellos y su trabajo, se sentirán más satisfechos y podrán desempeñar mejor sus funciones y, por consiguiente, mejorar los resultados de la institución sea cualquiera el tipo de empresa.

Ayoub (2010) en su investigación buscó hallar los estilos de liderazgo que los funcionarios usan y así poder examinar la relación que existe entre el comportamiento de liderazgo y desempeño, desarrollándolo a través de la metodología descriptiva de corte transversal con una población de 31034 funcionarios a través de una encuesta enviada por medios electrónicos, donde resultaron que la mejor forma de liderar es brindándole a los trabajadores la confianza para poder expresarse, motivándolos, alentándolos e inspirándolos para afianzar su compromiso con la institución, comprobándose que el liderazgo transformacional es el mejor estilo para generar buenos resultados en la organización y desarrollar óptimamente el desempeño operativo.

En la misma línea Morales (2016) en su investigación buscó comprobar cómo impacta el liderazgo directivo en el clima organizacional de un centro educativo, utilizando una encuesta y la escala de Likert (2018) en una población de 26 trabajadores dando como resultado que sí existe un nivel de influencia entre el logro de objetivos en la organización y el liderazgo, además, de desarrollar y potenciar de manera positiva el desempeño operativo de los trabajadores.

Cerna (2015) en su investigación nos muestra cómo el tipo de liderazgo de los directivos influye en el desempeño operativo del personal de almacenes generales de Cajamarca, la misma que para realizarse utilizó una metodología correlacional y de corte transversal, en donde encontró que el tipo de liderazgo predominante en su población de trabajadores es el estilo autoritario, en donde además de ello se encuentra nulo el recompensar a los trabajadores por tareas desempeñadas de manera óptima, ausencia de comunicación entre gerentes y empleados y desinterés por escuchar sus necesidades, dando como resultado trabajadores desmotivados y sin desarrollar el 100% de su operatividad. La investigación dio lugar a encontrar distintas formulaciones poco amigables para el trabajador, como el utilizar el castigo para motivar al trabajador si es que no cumplió alguna actividad, sin embargo, cuando se ejecutan tareas estas se cumplen con efectividad y no se recibe ningún tipo de distinción al esfuerzo.

Referente al desempeño operativo o laboral existen muchos conceptos que se unen a esta ola, uno de los más importantes y notados entre las investigaciones es el rol que cumple el director o gerente, ya que de ahí dependen y salen muchas de las iniciativas para crecer en operatividad, a veces se ven casos de liderazgo transformacional que ayuda a los trabajadores a crecer y buscar cada día ser mejores y otras veces, tenemos al tipo de liderazgo autoritario que nos marca un paso más que de trabajo, es de miedo o angustia en el cumplimiento de metas. La mejor forma de avanzar en un camino de búsqueda del mayor desempeño laboral es creer fervientemente en que debemos acompañar en el camino a los trabajadores, potenciándolos y buscando que ellos cada día se sientan más

comprometidos con la institución, pero que sobre todo crean en su misión dentro de ella y así se forme un grupo humano consolidado y firme al cumplimiento de metas.

Según Herzberg (1959) concluía que la motivación laboral resultaba de dos conjuntos de factores específicos e independientes, los cuales estaban relacionados con sentimientos positivos que lograban satisfacción y sentimientos negativos de lograban insatisfacción. A uno de ellos denominó factores de higiene, ya que tenían mucha relación con aspectos de salud, estos abarcaban relaciones interpersonales, condiciones físicas, remuneraciones, seguridad y finalmente prácticas y políticas de gestión; dando lugar a que si estos aspectos no se cumplen o se resquebrajan en alguna parte del tiempo de labores no se logrará satisfacción, mientras que si se trabajan de manera óptima se logrará un elevado nivel de satisfacción. Otro ellos son los factores motivacionales que tienen mucho que ver con las experiencias y contenido de los puestos de trabajo, los cuales son el reconocimiento al desempeño, misión del trabajo, responsabilidad, las oportunidades de crecimiento, sensación de realización entre otras más, dando lugar a que, si estos factores están presentes, provoca un estímulo mayor para elevar el desempeño laboral.

Guevara & Enriquez (2015) en la revista Ciencia y Salud expuso un estudio realizado en la organización Amanecer Médico, en donde explica acerca de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño operativo, ahí se pudo apreciar que existe una relación entre las variables muy independientemente del género del trabajador, resalta que en las dimensiones reparación y claridad emocional existe una relación con la variable desempeño operativo, donde se plantea que la regulación emocional y la auto percepción juegan un papel importante al momento de evaluar el desempeño, ya que estas características propician el trabajo en equipo, motivación al logro de objetivos, aumentan positivamente la relación cliente – trabajador y finalmente cómo tolera la frustración, todo ello nos ayuda a tomar decisiones en ámbitos cambiantes.

Complementando a ello tenemos a la Teoría de las necesidades de Maslow que fue descrita por Turienzo (2016) donde nos menciona las necesidades que tenemos los seres humanos, comenzando con las fisiológicas que hablan acerca de las necesidades de supervivencia como el alimento, el descanso, entre otras; seguido de las de seguridad que indican la estabilidad y organización; integración teniendo al sentido de pertenencia a un lugar; autoestima referido a la confianza y satisfacción y finalmente, autorrealización, que es la de alcanzar el pleno potencial de nuestra vida.

Cuando hablamos de desempeño operativo, según Bohórquez (2004) lo define como el grado de ejecución alcanzada por un trabajador en el logro de las metas organizacionales en un tiempo determinado, deduciendo que se trata del cumplimiento a cabalidad de las actividades encomendadas en el tiempo establecido.

Según Chiavenato (2017), es la conducta del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, ya que este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, señalando la relación entre el tiempo y los objetivos señalados.

Cuando hablamos de desempeño operativo describimos la calidad del servicio o trabajo que se realiza con el trabajador en la institución dependiendo de sus habilidades, conocimientos y destrezas interpersonales que repercuten directamente en los resultados, por ello, la importancia de medirlo es fundamental, ya que si no tenemos un óptimo desempeño podemos perjudicar a la institución y, además, no lograr acercarnos a los objetivos planteados a nivel económico y personal. Para poder lograr todo ello, debemos tener algunas características importantes como ser aplicado y tener capacidad de aprendizaje, ya que la persona es fundamental para la toma de decisiones y así poder mostrar el interés y compromiso con la empresa; ser íntegro, para que las empresas sean vistas como confiables; versátiles, para adaptarnos a los cambios que se produzcan en la institución y finalmente, tener buenas habilidades interpersonales para poder relacionarnos muy bien con todos los equipos.

Es importante evaluar esta variable de desempeño en las organizaciones ya que esto nos permite revelar errores y fortalezas en la práctica de tareas, como también en la adecuación del puesto del trabajador; también nos ayuda a detectar agentes y sesgos externos que estén afectando al rendimiento del empleado y por consiguiente el de la empresa, tales como cuestiones de salud, familia, etc.; nos permite establecer planes de incentivos, formación o carrera, fomentando la motivación de los equipos, ya que si reconocemos los esfuerzos de los trabajadores, tendremos mejores actitudes en ellos.

Las dimensiones trabajadas para medir el desempeño laboral serán inferidas según Chiavenato (2017) en donde expone que debe estar determinado por: Factores actitudinales como la actitud cooperativa, presentación personal, creatividad, responsabilidad, compromiso institucional, iniciativa, habilidad de seguridad y finalmente, factores operativos como la calidad del trabajo, puntualidad, liderazgo, trabajo en equipo, cantidad y exactitud. Resaltando como las más importantes para el proceso de evaluación en la presente investigación cuatro de ellas: Calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo y trabajo en equipo.

Para definir la variable satisfacción laboral tenemos a Vallejo (2010) quien la define como una actitud que posee el trabajador de cara a su propio trabajo. Esta actitud tiene las bases en sus propias creencias y valores que desarrolla en su trabajo. Siendo así podemos afirmar que la satisfacción laboral es la sensación de cómo percibe el trato en su centro de labores y junto a sus compañeros.

Asimismo, Robbins & Coulter (2014) hablan de que es una actitud y no un comportamiento, generando mucha preocupación en los directivos ya que si no tenemos trabajadores satisfechos tendremos en muchos casos ausentismo, alta rotación y pérdida de recursos.

Wright & Davis (2003) menciona que la satisfacción laboral es una interacción entre el lugar de trabajo y los trabajadores, que tiene la finalidad

de encontrar una relación entre lo que ellos quieren y reciben de su trabajo, con el fin de encontrar una relación entre sus expectativas y lo que reciben.

Wright & Bonett (2007) define a la satisfacción laboral como la más arcaica y usual manera de operacionalizar la felicidad en el centro de labores, donde se remarca la idea de que justamente es de vital importancia mantener a nuestros colaboradores felices para así lograr alcanzar su mayor potencial.

Los efectos positivos en el desarrollo de la satisfacción laboral según Cortés (2021) menciona, que existe más eficiencia en los trabajadores en sus posiciones cuando están más satisfechos, además, aumenta su lealtad y compromiso, lo mismo, que al darse resulta en mayores ganancias monetarias para las empresas; y finalmente, si los trabajadores se sienten satisfechos tendrán mayores posibilidades de quedarse en el equipo y seguir creciendo juntos. Según Mason & Griffin (2002) mencionan que en la organización existen diversos procesos que son realizados en equipo y debería ser oportuno definir satisfacción laboral a nivel grupal y organizacional, ya que es una tarea en grupo definida como la actitud compartida del equipo.

Respecto a ello, Dabos (2018) en su artículo de revista donde cita a Spector, Chen & O'Connell nos comenta acerca de los determinantes que en situaciones generan efectos en la satisfacción laboral, siendo uno de los más importantes el stress, donde en su estudio encontraron que mientras más estresados se encuentren sus empleados, tienden a experimentar mayores reacciones negativas, por tanto, disminuir su satisfacción laboral. Por otro lado, también influyen la falta de autonomía que se les brinda para ejercer sus funciones, las características del trabajo a desempeñar y los valores de los trabajadores y empresa.

El modelo teórico que se utilizó es la teoría de las nueve (9) facetas de Spector (1997), la cual considera que la satisfacción laboral depende de nueve (9) dimensiones:

Dimensión I: Pago, donde toma importancia y relación el tema salarial con la satisfacción laboral. Asimismo, Lee & Lin (2014) dicen que una buena política de salario puede conquistar y retener talentos, evitar que los empleados dejen su empresa debido a la insatisfacción salarial. Dimensión II: Promoción se refiere a la satisfacción encontrada gracias a las oportunidades de crecimiento que la organización ofrece. Según la revista Edén Sprints, comenta la importancia de que las personas vean a la empresa como un lugar donde poder desarrollarse en lo profesional y laboral. Dimensión III: Supervisión, indica la satisfacción de cumplir con las expectativas del supervisor inmediato. Según, Atalaya (1999) remarca que para el aumento de la satisfacción laboral debe coexistir una retroalimentación positiva y el aplauso del supervisor hacia el trabajo.

Dimensión IV: Beneficios laborales, Spector (1997) se refiere a los beneficios extraordinarios que ofrece la organización como por ejemplo permisos, celebraciones, seguro privado, entre otras. Dimensión V: Recompensas, Spector (1997) nos dice que es la satisfacción percibida por las recompensas (no monetarias) gracias al buen trabajo desempeñado. Dimensión VI: Procedimientos de operación, según Spector (1997) señala que son la aceptación positiva de las políticas y procedimientos de la organización. Dimensión VII: Compañeros de trabajo, Spector (1997) señala la aceptación y agrado respecto a laborar con sus compañeros de trabajo. Asimismo, Atalaya (1999) indica que no debería sorprender que tener compañeros que ofrezcan su amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. Dimensión VIII: Naturaleza del trabajo, Spector (1997) señala que es la satisfacción diaria que se tiene de asistir al trabajo. Dimensión IX: Comunicación, Spector (1997) se refiere a la buena comunicación dentro de la organización.

### III. METODOLOGÍA

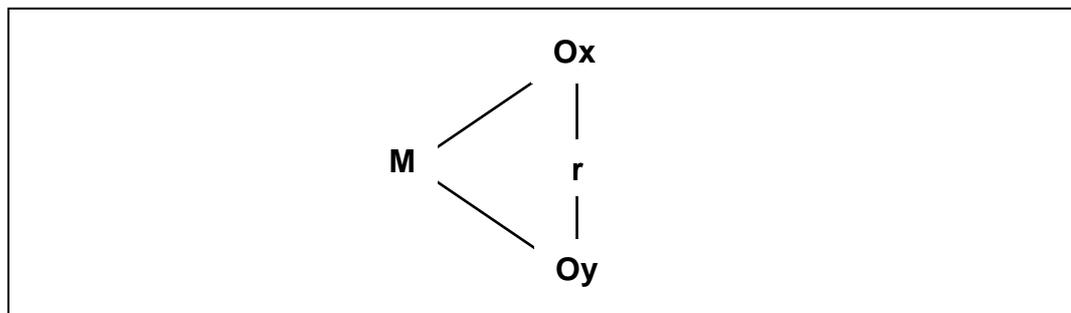
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa, mide dos variables: Satisfacción laboral y desempeño operativo, donde estudió a los trabajadores en planilla del Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo según las variables antes mencionadas. Además, será un estudio transversal por que recoge información en un sólo momento, buscando enumerar variables y comparar su incidencia e interrelación en un momento dado; descriptiva porque nos muestra atributos, cualidades o rasgos de la población objeto, indagando las incidencias en las categorías, modalidades o grados de una o más variables, finalmente, el diseño correlacional puede limitarse a dos categorías, conceptos o variables que describen sus relaciones en grupos, midiendo, cuantificando y analizando la vinculación.

A continuación se muestra el diseño de la investigación en la siguiente figura:

**Figura 1**

*Diseño de la investigación*



M: Muestra obtenida

O: Observación

X: Desempeño operativo

Ox: Observación (encuesta) a los colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo durante el mes de diciembre del año 2021, sobre su percepción del desempeño operativo.

Y: Satisfacción laboral

Oy: Observación (encuesta) a los colaboradores del Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo durante el mes de diciembre del año 2021, sobre su nivel de satisfacción laboral.

r: Relación de variable o correlación

### **3.2. Variables y operacionalización.**

El estudio estableció que para la variable desempeño operativo (variable independiente) tenemos 05 variables (modelo Chiavenato) las cuales son: Calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo y trabajo en equipo; y para la satisfacción laboral tenemos en cuenta 09 variables (modelo Spector), las cuales son: pago, promoción, supervisión, beneficios laborales, recompensas, procedimientos de operación, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo, comunicación.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población según Arias Gomez, Villasis Keever & Miranda Novales (2016) indican que es un cúmulo de casos específicos, finitos y asequibles que servirán de referente para la elección de la muestra que cumpla con los requisitos establecidos. Por tanto, la presente investigación estuvo constituida por 62 trabajadores del Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo, entre médicos, enfermeras, personal administrativo, terapeutas y personal de servicio.

Según los autores Arias Gomez, Villasis Keever & Miranda Novales en el año 2016, nos dicen que existen dos formas: probabilístico y no probabilístico, el que usaremos es el no probabilístico en donde para profundizar tomamos a Sampieri, Baptista & Fernández (2013) mencionan que el muestreo no tiene una base en formulas de probabilidad ni mucho menos es mecánico, sino que obedece al proceso de toma de decisiones y, desde luego, las muestras elegidas cumplen otros criterios de investigación. Por tanto para esta investigación usaremos no a la totalidad de los

trabajadores, pero sí a la totalidad de los trabajadores en planilla del Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento de recolección de datos fue la encuesta, teniendo dos tipos de cuestionarios para variable, utilizando 40 minutos aproximadamente para desarrollarlos.

Para la encuesta de desempeño operativo, se utilizó como instrumento el cuestionario adaptado por Granados (2020) quien tomó como guía a Rodríguez y Ramírez (2015), usando la Escala de Likert y 28 preguntas, las cuales han sido organizadas de acuerdo a las variables indicadas en la presente investigación. Se validó a juicio de expertos, contando con 5 expertos y con estudio piloto para la confiabilidad (20 trabajadores del centro de salud), resultando un coeficiente de concordancia con nivel de 0.985 (de moderados a altos) a través del formato Aiken y un coeficiente de Cronbach mayor a 0.750 siendo un nivel alto. Este cuestionario ha sido adaptado a la organización y se ha validado a través del juicio de 2 expertos y se determinó el nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach y se obtuvo 0.954 comprobando una vez más que su consistencia es alta.

Para la encuesta de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario elaborado por Spector (1985), el cual tomé como referencia a través de la investigadora Bazurto (2016), utilizando la escala de Likert en un encuesta de 36 ítems, los cuales serán agrupados en las 9 dimensiones mencionadas, en la investigación de Bazurto (2016) se tiene un alfa de Cronbach del 0.91 el cual demuestra un alto nivel de confiabilidad para el instrumento, además, se valió del juicio de 3 expertos y se determinó un nivel de confiabilidad con el alfa de Cronbach del 0.903. Para la validación de este instrumento se utilizó el juicio de 2 expertos y también el cálculo del alfa de Cronbach que arrojó 0.946, validando una vez más que su nivel de confiabilidad es alta.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar la presente investigación se solicitó permiso a la Gerencia general de la Clínica San Juan de Dios de Chiclayo representada por la Lic. Romina Molina de Baldwin para poder dar inicio a las encuestas, las mismas que serán realizadas a través de Google forms para mayor agilidad, debido a que la mayoría no dispone del tiempo suficiente para realizarla en su jornada de labores.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Las encuestas a través de Google forms permiten la descarga al programa microsoft excel. Con el fin de lograr conocer la confiabilidad de las encuestas realizadas se utilizó el alfa de Cronbach a través del cálculo por microsoft excel y la validación por expertos, mientras, que para el procesamiento de los resultados de las encuestas se trabajó con la herramienta del SPSS V.25 con el fin de realizar la prueba de normalidad, correlación de Spearman, tablas cruzadas y Chi-cuadrado de Pearson para determinar si existen diferencias significativas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Revisando acerca de lo difícil que es para el investigador encontrar respuestas a sus interrogantes nos encontramos que no sólo ello es de preocupación, sino que además según Ojeda, Quintero , & Machado (2007) nos mencionan que el investigador puede conocer las respuestas de una persona, pero se obliga a no hacerlo públicamente por responsabilidad ética.

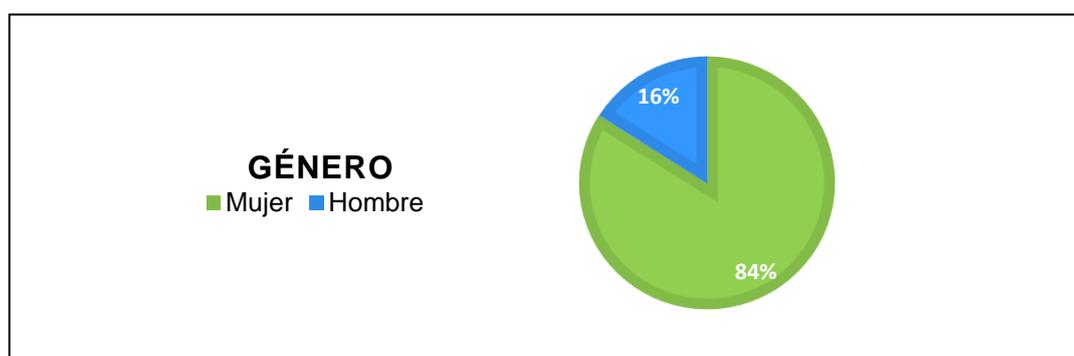
Se planteó en la presente investigación guardar el anonimato, siendo que el mismo formulario no guarda las direcciones electrónicas y permite mayor reserva a los encuestados.

#### IV. RESULTADOS

Se realizaron dos cuestionarios para evaluar a los 62 trabajadores que responden a la población investigada de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo, el cuestionario de satisfacción laboral contó con 36 preguntas divididas por sus dimensiones y el cuestionario de desempeño operativo tuvo 28 preguntas divididas de la misma forma. Se efectuó la encuesta en 2 días de trabajo y seguimiento constante para su desarrollo. Los resultados fueron los siguientes:

**Figura 2**

*Género del encuestado*

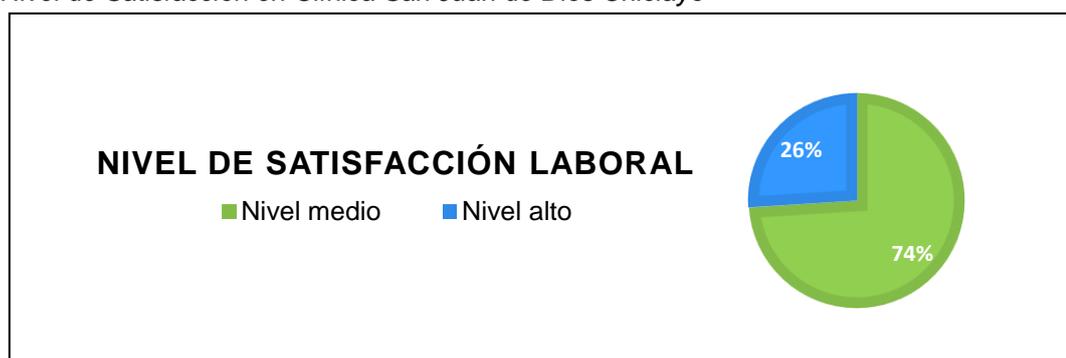


Nota. En la Figura 2 se observa que el 84% de los encuestados es del sexo femenino, y el 16% del sexo masculino.

Objetivo1: Identificar el nivel de satisfacción laboral que hay en los trabajadores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19.

**Figura 3**

*Nivel de Satisfacción en Clínica San Juan de Dios Chiclayo*



Nota: Se observa en la Figura 2 que el nivel de satisfacción que presentan los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios se encuentra en un nivel medio según el 74% de encuestados, mientras que, el 26% restante presenta un nivel de satisfacción alto.

**Tabla 1**

*Distribución de Satisfacción Laboral según dimensiones.*

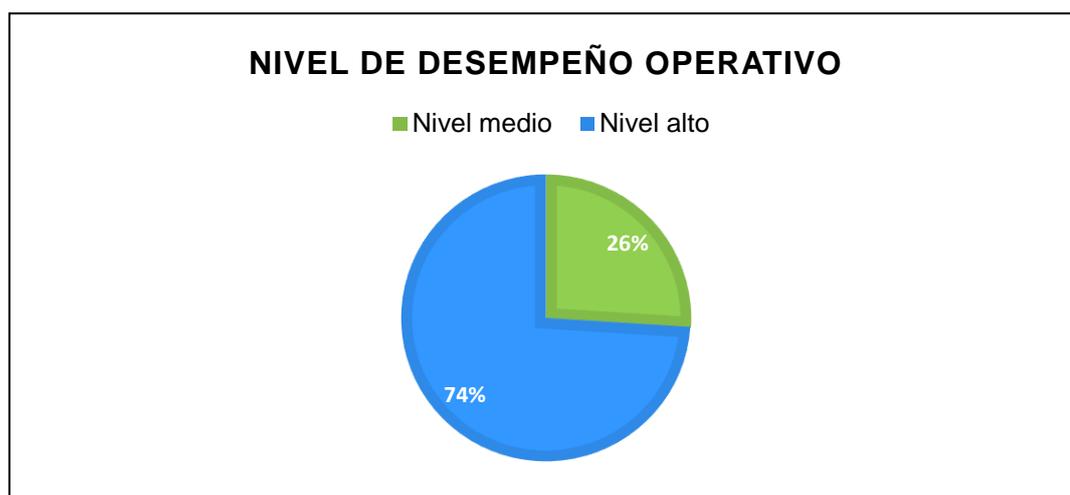
| <b>NIVEL</b>       | <b>PAGO</b> | <b>PROMOCION</b> | <b>SUPERVISION</b> | <b>BENEFICIOS</b> | <b>RECOMPENSAS</b> | <b>PROCEDIMIENTOS</b> | <b>COMPAÑEROS</b> | <b>NATURALEZA</b> | <b>COMUNICACIÓN</b> |
|--------------------|-------------|------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| <b>Nivel Bajo</b>  | 42%         | 23%              | 16%                | 13%               | 23%                | 15%                   | 6%                | 5%                | 2%                  |
| <b>Nivel Medio</b> | 48%         | 55%              | 27%                | 58%               | 56%                | 61%                   | 76%               | 58%               | 32%                 |
| <b>Nivel Alto</b>  | 10%         | 23%              | 56%                | 29%               | 21%                | 24%                   | 18%               | 37%               | 66%                 |

Nota: En la Tabla 1 se observa la distribución de la variable satisfacción laboral en relación las nueve dimensiones consideradas, en donde se observa que en la dimensión pago se obtuvo el 42% de los trabajadores con una baja satisfacción, en promoción se obtuvo que el 78% se encuentra en un nivel medio a alto de satisfacción, en la variable supervisión se obtuvo el 81% en un nivel medio a alto de satisfacción, en beneficios al 87% en un nivel medio a alto de satisfacción, recomendación un 77% en un nivel medio a alto de satisfacción, procedimientos obtuvo el 85% en un nivel medio a alto de satisfacción, compañeros al 94% en un nivel medio a alto de satisfacción, naturaleza se obtuvo un 95% en un nivel medio a alto de satisfacción y comunicación un 98% en un nivel medio a alto de satisfacción.

Objetivo2: Identificar el desempeño operativo que hay en los trabajadores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19.

**Figura 4**

*Nivel de desempeño operativo en Clínica San Juan de Dios Chiclayo*



Nota: En la Figura 3 se logra visualizar que el nivel de desempeño existente en los trabajadores de las Clínica San Juan de Dios se encuentra según el 74% de los encuestados en un nivel alto, mientras que el 26% restante presenta un nivel medio de desempeño operativo.

**Tabla 2**

*Distribución del desempeño operativo según dimensiones*

| NIVEL       | CALIDAD DE TRABAJO | RESPONSABILIDAD | COMPROMISO INSTITUCIONAL | LIDERAZGO | TRABAJO EN EQUIPO |
|-------------|--------------------|-----------------|--------------------------|-----------|-------------------|
| Nivel Medio | 29%                | 16%             | 44%                      | 47%       | 29%               |
| Nivel Alto  | 71%                | 84%             | 56%                      | 53%       | 71%               |
| Total       | 100%               | 100%            | 100%                     | 100%      | 100%              |

Nota: En la Tabla 2 se observa que, de las cinco dimensiones estudiadas del desempeño operativo, todas están entre el nivel medio con un 53% a un nivel alto con 84% y si lo desglosamos tendremos que la calidad de trabajo se encuentra el 71% con un nivel alto de desempeño, responsabilidad con un 84% en el nivel alto, compromiso institucional con un 56% de nivel alto, liderazgo con un 53% de nivel alto y trabajo en equipo con un 71% de nivel alto.

Objetivo 3: Evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19.

**Tabla 3**

*Relación Satisfacción vs. Desempeño Operativo*

| Variable             | Nivel       | Desempeño Operativo |            | Total |
|----------------------|-------------|---------------------|------------|-------|
|                      |             | Nivel Medio         | Nivel Alto |       |
| Satisfacción laboral | Nivel Medio | 15                  | 31         | 46    |
|                      | Nivel Alto  | 1                   | 15         | 16    |
| Total                |             | 16                  | 46         | 62    |

*Nota:* En la Tabla 3 se visualiza que 31 colaboradores presentan una relación medio – alto en lo que respecta a la satisfacción laboral versus el desempeño operativo, por otro lado, 15 colaboradores presentan una relación tanto en la satisfacción como en el desempeño a un nivel alto, siendo los resultados más resaltantes.

**Tabla 4**

*Prueba de correlación Sperman*

| Variables            | Rho de Sperman             | Satisfacción laboral | Desempeño operativo |
|----------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | 1,000                | 0,446               |
|                      | Sig. (bilateral)           | .                    | 0,054               |
|                      | N                          | 62                   | 62                  |
| Desempeño Operativo  | Coeficiente de correlación | 0,446                | 1,000               |
|                      | Sig. (bilateral)           | 0,054                | .                   |
|                      | N                          | 62                   | 62                  |

*Nota:* En la Tabla 4 se observa que el coeficiente de Spearman (Rho) obtenido es igual a 0.446 y la significancia bilateral es de 0,054 lo cual indica que no existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo. En otras palabras, se deduce que cuando los niveles de

satisfacción son mejores esto NO genera que el desempeño operativo por parte de los colaboradores resulte ser mejor, sino es indistinto.

### **Contrastación de Hipótesis**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo.

**Tabla 5**

*Contrastación de Hipótesis*

|                              | Valor                 | df   | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-----------------------|------|---|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 1218,644 <sup>a</sup> | 1218 | 0,001                                   |
| Razón de verosimilitud       | 348,472               | 1218 | 1,000                                   |
| Asociación lineal por lineal | 4,135                 | 1    | 0,042                                   |
| N de casos válidos           | 62                    |      |   |

#### *Interpretación:*

En la Tabla 5 se observa que el valor de “p” resulta ser superior a 0.05 el cual representa al nivel de significancia, por ende, se procede a aceptar la hipótesis nula porque los datos son estadísticamente significativos ( $p > 0.05$  → Se rechaza H<sub>1</sub>). Por ende, al rechazarse la H<sub>1</sub> se puede decir que NO existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo en los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Chiclayo en tiempos de COVID-19.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente, la satisfacción laboral ha tomado mucha relevancia por su importancia e impacto frente a las organizaciones, sabiendo que en muchos casos y empresas cuando existe un trabajador feliz, satisfecho y con ánimo, rendirá mucho más y por sobre todo podrá aportar con mayor confianza y seguridad a su trabajo, llevando a la empresa a tener elevados estándares de calidad, cumplimiento de objetivos organizacionales, descenso de ausentismo y bajo índice de rotación.

Según diversos autores definen este concepto como un grupo de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los miembros de un equipo ven su trabajo, asimismo, cuando ofrecemos un buen trato a los trabajadores a través de su superior jerárquico, cuando creamos un ambiente físico adecuado, cuando celebramos los logros profesionales y personales, cuando entregamos la confianza de exponer y aplicar sus conocimientos o iniciativas y brindamos un clima organizacional sano, estamos fomentando que nuestros trabajadores crean en las metas de la organización, crean en su liderazgo y crean que se puede ser mejor cada día, porque estaremos ayudándolos a potenciar sus habilidades.

En la presente investigación se utilizaron cuestionarios a 62 trabajadores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo en donde el 16% son hombres y el 84% son mujeres, resultando de esa población que el 26% se encuentra en un nivel alto de satisfacción, es decir, que encuentran en su institución todo lo necesario para sentirse a gusto dentro de sus expectativas y un 74% se encuentra en un nivel medio de satisfacción, dándonos a entender que existe alguna o algunas dimensiones que requieren atención por parte de la institución. Mientras que en el desempeño operativo obtuvimos que el 26% se encuentra en un nivel medio y el 74% en un nivel alto, dándonos a conocer que, a pesar de existir variables por mejorar, los colaboradores han ido trabajando en dar lo mejor de sus conocimientos para el bien de sus pacientes.

Cuando se empieza a analizar las variables estudiadas en la presente investigación acerca de la satisfacción laboral, encontramos a la dimensión pago, que es el intercambio de dinero por un servicio prestado por cada trabajador, ahí se encontró que un 10% está en el nivel alto de la variable y un 90% en el nivel medio – bajo, dándonos a entender que existe un elevado nivel de disconformidad en esta dimensión, encontrándose a la par con la investigación de Ríos (2017) y Paredes (2018).

En cuanto a la dimensión de promoción se conceptualiza como la mejora de la posición que ocupa un trabajador dentro de la institución, ya sea remunerado o no remunerado, tenemos que el 78% de la población se encuentra en el nivel medio – alto de satisfacción, por tanto, concluimos que si se actualizan y mejoran los planteamientos de promoción tendremos mayores porcentajes y consigo mejor rendimiento en los trabajadores; esta variable también fue estudiada por Juárez (2011) donde la mencionan como parte de su investigación, mostrando un resultado del 80.5% en el nivel medio – alto, siendo muy parecidos a los encontrados.

Para la dimensión supervisión que consiste en monitorear el trabajo que desempeñan los trabajadores, tenemos como referencia lo estudiado por Mondragón (2018) donde se estudió a los trabajadores de la Universidad Nacional de Chota encontrando que el 80.9% se encuentra satisfecho con su superior inmediato y liderazgo, siendo casi el mismo caso en nuestra investigación con el 83% de satisfacción en el nivel medio – alto, todo esto, nos da la señal que si se sigue potenciando y renovando las acciones ejecutadas hasta la fecha, se podrán fácilmente elevar esos porcentajes.

Las dimensiones beneficios y recompensas son los incentivos que se le otorgan a los trabajadores al desempeñar su función de manera efectiva, las cuales tienen en la investigación un 87% y 77% respectivamente, dando lugar, a buscar una manera de reestructurar o ampliar los incentivos en los trabajadores; de la misma manera en la investigación de Salazar (2018) nos indica acerca de la importancia acerca de estas dimensiones en el trabajo a

realizarse con los trabajadores, ya que para ellos existe una relación del 70% entre las variables estudiadas en la presente investigación.

La siguiente dimensión son los procedimientos, se refiere a los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y cómo su agilidad y versatilidad le permiten ejecutarse con efectividad, aquí notamos como esta dimensión puede significar el avance o retraso de la institución, en Clínica San Juan de Dios se encontró que el 85% se encuentra satisfecho en un nivel medio – alto, percibiendo que es importante una revisión y retroalimentación de todos los procesos ejecutados a diario en la institución.

En cuanto a la dimensión compañeros y naturaleza tenemos la investigación de Juárez (2011) donde nos muestra que el 61.6% se encuentra satisfecho con su clima laboral y compañeros de trabajo, mientras que en la presente investigación se obtuvo un 94% satisfecho en el nivel medio - alto, mostrándonos que se siente a gusto la mayoría de los trabajadores con sus equipos de trabajo.

Finalmente, la dimensión comunicación que es el intercambio de opiniones e ideas, mencionada por Salazar (2018), Llerena (2015) y López (2018) quienes concuerdan que existe una relación muy significativa entre la dimensión y la variable satisfacción laboral, dando a conocer en nuestra investigación que el 98% se siente satisfecho en un nivel medio – alto con la comunicación ejercida entre la dirección y ellos.

Todas estas dimensiones al estudiarse frente a lo encontrado en el desempeño operativo se han visto relacionadas directamente, ya que el 100% de los trabajadores se encuentra en un nivel medio a alto de satisfacción laboral y desempeño operativo. Los mismos que al cruzarse se encuentran relacionados en un 74% en el nivel alto y un 24% en un nivel medio.

Los resultados encontrados en la investigación de Gonzáles (2016) realizada en la ciudad de Lima arrojaron una relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño operativo, resultando que el 40% se encuentra insatisfecho y el 60% satisfecho, hallando que estos resultados

son debido a la remuneración baja, inexistencia de crecimiento dentro de la organización y también el desacuerdo en la gestión del liderazgo; mientras, que si lo comparamos a la presente investigación existe un común denominador, que son los sueldos bajos, la cual en la presente investigación pudo mostrar su debilidad, siendo la puntuación más baja de todas y mostrando que es una de los desafíos que debe superar la organización para lograr una mayor satisfacción y productividad en los trabajadores.

Al revisar las variables estudiadas para el desempeño operativo no podemos dejar de mencionar que según Drucker (1992) para la revista de Harvard Business Review menciona que existen tres maneras de hacer cambiar el esquema en las organizaciones, el primero es el método ya conocido mundialmente a través de los japoneses, el cuál se denomina Kaizen, siendo muy importante debido a ser el camino para la búsqueda de la mejora continua y superación de tanto organizaciones como personas, mostrando grandes resultados en quienes la acogen y practican; como segundo, es explotar su propio conocimiento, buscar mejoras en sus propios éxitos con el fin de alcanzar grandes escalas y seguir el principio Kaizen, mostrando que siempre habrán mejoras en todo lo creado; y finalmente, la innovación, quien es la madre y creadora de cuanto tenemos en el mundo, pues el mantener la llama encendida de crear, es lo que impulsa a las organizaciones y personas a mostrar sus iniciativas y lograr altos estándares de calidad y servicio.

Cuando se habla de desempeño, tenemos distintas aristas que son medidas, una de ellas es el desempeño económico, mientras que por el otro lado está el desempeño operativo, para que una organización pueda mostrar un máximo en su efectividad, ambas aristas deben cumplir su objetivo y complementarse, la primera que es en el ámbito económico debe tener relación entre el costo y utilidad; mientras que en el desempeño operativo tenemos más a las personas y su desempeño al realizar sus funciones, la misma que repercute directamente en el desempeño económico, ya que si tenemos trabajadores que no entregan el máximo de su desempeño, no lograremos los objetivos planteados a nivel económico.

Cuando se empieza a analizar las variables estudiadas en la presente investigación acerca del desempeño operativo, encontramos a la dimensión calidad del trabajo, que son las acciones y resultados que realizan los trabajadores en su espacio de trabajo, según Cerna (2015) en su investigación nos muestra cómo el tipo de liderazgo de los directivos influye en el desempeño operativo del personal de almacenes generales de Cajamarca, en donde encontró que el tipo de liderazgo predominante en su población de trabajadores es el estilo autoritario, en donde se encuentra nulo el recompensar a los trabajadores por tareas desempeñadas de manera óptima, existe ausencia de comunicación entre gerentes y empleados y desinterés por escuchar sus necesidades, dando como resultado trabajadores desmotivados y sin ganas de desarrollar el 100% de su operatividad.

La investigación de Cerna (2015) dio lugar a corroborar que cuando un trabajador no es bien tratado no será efectivo en su función desempeñada y por tanto la calidad de su trabajo será disminuida, dando lugar a menores estándares de desempeño, mientras que, en los resultados encontrados en la encuesta realizada a los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo se obtuvo que el 71% de los trabajadores se encuentra en un nivel alto de desempeño y el 29% restante en un nivel medio, con un nivel de liderazgo entre los niveles medio y alto de aprobación.

La siguiente dimensión es la responsabilidad, que es la culminación de las actividades encomendadas a un trabajador a través del cumplimiento de indicaciones, políticas y procedimientos de la organización, encontrándose en un nivel medio el 16% y elevado el 84%, además, del compromiso institucional que tiene un 100% en el nivel medio a alto, encontrándose mucha relación con la investigación de Ronquillo, Aranda, & Pando (2013), donde se encontró que la responsabilidad en una empresa de la ciudad de México jugaba un papel muy importante y tenía un ponderado que lo colocaba en el tercer lugar, resultando que el nivel de responsabilidad en su organización es elevado y va de la mano con la actitud, conocimiento y compromiso al trabajo.

Respecto a la dimensión liderazgo se encontró que el 100% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio a alto de conformidad, dando fuerza a lo encontrado con Morales (2016) en su investigación, donde buscó comprobar cómo impacta el liderazgo directivo en el clima organizacional de un centro educativo, dando como resultado que sí existe un nivel de influencia entre el logro de objetivos en la organización y el liderazgo.

Finalmente, la dimensión trabajo en equipo que es la acción de alcanzar un objetivo en conjunto utilizando las herramientas y habilidades que posee cada uno, existen múltiples investigaciones que resaltan que el trabajo en equipo es de vital importancia para el crecimiento de una organización y sobre todo, para la mejora del clima organizacional, dando lugar a trabajadores satisfechos y contentos por su labor. En la investigación se obtuvieron resultados del 100% de los trabajadores entre el nivel medio y alto, dando concordancia a lo mencionado por Chiavenato (2017), que menciona que para tener un alto desempeño operativo existen variables que los acompañan, entre ellas el liderazgo, trabajo en equipo, cantidad y exactitud.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que no existe una correlación positiva entre las variables satisfacción laboral y desempeño operativo de los trabajadores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo, es decir, que a mayor satisfacción laboral, no necesariamente existirá mayor desempeño operativo.

2. Se encontró que la dimensión de mayor significancia es el pago, el cual mostró el mayor porcentaje en el nivel bajo.

3. Se demostró que en las dimensiones trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación y supervisión tienen mucha relevancia a la hora de analizar el desarrollo dentro de la institución.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Crear políticas de mejora de sueldos, debido a que ésta es una variable con porcentajes muy preocupantes.

2. Trabajar en mejoras de clima organizacional, debido a encontrarse porcentajes bajos del mismo y que si son potenciados, lograrán mejor calidad de equipos y por ende, productividad.

3. Realizar revisiones periodicas de los procedimientos efectuados en cada uno de sus procesos, con el fin de encontrar mejoras en la atención y solución de inconvenientes.

4. Realizar mayores capacitaciones/campañas publicitarias que retroalimenten la información al cliente interno y externo acerca de la institución y su razon de ser.

## REFERENCIAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ecuador: UTMACH.
- Arias Gomez, J., Villasis Keever, M., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de la investigación III: LA POBLACIÓN DE ESTUDIO. *Alergia México*, 201-206. Obtenido de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181>
- Ayoub, J. (2010). *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño*. Madrid, España.
- Bazurto R., Y. (2016). *Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana*. Ecuador: Escuela superior politecnica del litoral. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/36286/D-CSH168.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Bohórquez. (2004). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8410/1/205%20MKT.pdf>
- CARRILLO, S. P. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL - SPC*. LIMA.
- Cerna, K. (2015). *EL ESTILO DE LIDERAZGO DE LOS GERENTES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ALMACENES GENERALES DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA*. Cajamarca, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*.
- Cortés, N. (29 de 1 de 2021). *GEOVICTORIA*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/pe/satisfaccion-laboral/>

Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Universidad Icesi*, 3-18.

**Drucker, P. (1992). *The New Society of Organizations. Harvard Business Review.***

**Gifford, B., Zammuto, R., Goodman, E., & Hill, K. (2002). The relationship between hospital unit culture and nurses quality of work life. *American College of Healthcare Executives*, 13-26.**

Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal. *Revista Universidad EAFIT*, 45(156), 45-72.

González, M. A. (2016). Satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial. *Satisfacción y desempeño laboral en el Policlínico Pablo Bermúdez, Red Asistencial*. Lima, Perú.

Granados, L. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral entrabajadores del Hospital I Essalud "Victor Soles Garcia" de Virú, 2020*. Trujillo.

Guevara, L., & Enriquez, E. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 41-46.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

**Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York : Wiley.**

Infocapitalhumano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/#:~:text=Noticias%20y%20Movidas->.

Juarez, L. L. (Setiembre de 2011). Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes. San Luis Potosí, Mexico.

Koontz, & Donell. (4 de setiembre de 1995). *RevistaPsicológicaCientífica.com*.  
Obtenido de <https://www.psicologiicientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

**Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*.**

**Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*.**

Llerena, N. (2019). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES OPERATIVOS EN UNA PYME DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PERUANA EN 2018. 70. LIMA, PERÚ. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)

Locke, E. (1976). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 78-83.

Lopez, I. (2018). Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Lima.

Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>.

MarshMcLennan. (2021). *Informe de Riesgos Globales 2021: Un Futuro Fracturado*.

Maslow, A. (1954). *Motivacion y personalidad*. Diaz de Santos S.A.

**Mason, C., & Griffin, M. (2002). *rouptask Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups*. Small Group Research.**

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *SCIELO*.

- Miranda Gonzales, D. (2014). Estrategias de retención del personal: Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, 72. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21518650004.pdf>
- Mondragón, I. L. (2018). Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota. *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. Chiclayo, Perú.
- Morales, E. (2016). Proyecto para ser presentado a la facultad de Educación de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile, Chile.
- Nuñez, J. (2019). Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Agentes de Comisión de Tránsito del Ecuador en Provincia los Ríos 2019. Ecuador.
- Ojeda, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 345 - 357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>
- ONU. (s.f.). *17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- ONU. (2015). *Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Paredes, M. (2015). SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE. *Salud & Vida Sipanense*, Vol. 2. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/78/77>
- República, L. (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *La República*, págs. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.

Rios, J. D. (2017). SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE. *SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE*. Chiclayo, Perú.

Robbins , S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson Educacion de Mexico.

**Robbins, S. (1999). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 78-83.**

Salazar Cueva, P. M. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. ECUADOR: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Sampieri, R., Baptista , L., & Fernández, C. (2013). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

**Spector, P. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. American Journal of Community Psychology.**

**Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE Publications, Inc.**

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro*. España: Centro Libros PAPF.

Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*.

**Wright & Bonett . (2007). Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206306297582>**

**Wright, B., & Davis, B. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. The American Review of Public Administration.**

## ANEXOS

### Anexo 1.Operacionalización de la variable

| Variables  | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones                 | Indicadores                               | Escala   |
|--|---|--|-----------------------------|---|--|
| <b>Variable dependiente: Satisfacción laboral</b>  | Variable dependiente:<br>Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola "como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él". | Variable dependiente:<br>La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. | Calidad de trabajo          | Confianza en el trabajo                   | <b>Escala Likert</b><br><br><b>Técnica: Encuesta</b><br><br><b>Instrumento: Cuestionario</b> |
|  |   |  | Responsabilidad             | Efectividad                               |  |
|  |   |  | Compromiso institucional    | Participación en los objetivos            |  |
|  |   |  | Liderazgo                   | Acompañamiento para el logro de objetivos |  |
|  |   |  | Trabajo en equipo           | Promoción de ideas y desarrollo           |  |
| Inteligencia emocional                             |   |  |                             |   |  |
| <b>Variable independiente: Desempeño operativo</b> | Variable independiente:<br>El desempeño operativo como la forma en que los empleados trabajan para alcanzar las metas comunes de forma eficiente y sujetos a unas reglas previamente establecidas (Stoner, 1994).   | Variable independiente:<br>El desempeño operativo es el seguimiento al cumplimiento de los indicadores meta establecidos por la empresa.   | Salario                     | Pago igualitario                          |  |
|  |   |  |                             | Oportunidad de aumento salarial           |  |
|  |   |  | Promoción                   | Oportunidad de ascenso                    |  |
|  |   |  | Supervisión                 | Aprobación del jefe                       |  |
|  |   |  |                             | Buen trato                                |  |
|  |   |  | Beneficios recibidos        | Entrega de premios                        |  |
|  |   |  |                             | Entrega de bonos                          |  |
|  |   |  | Recompensas                 | Reconocimiento                            |  |
|  |   |  | Procedimientos de operación | Aceptación de reglas y procedimientos     |  |
|  |   |  | Compañeros de trabajo       | Relación entre personas                   |  |
| Naturaleza del trabajo                             | Identificación con la obra  |  |                             |   |  |
| <b>Comunicación</b>                                | <b>Manera de comunicar</b>  |  |                             |   |  |

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Medición de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo

### MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CLINICA SAN JUAN DE DIOS CHICLAYO

#### GENERO

|  |        |
|--|--------|
|  | MUJER  |
|  | HOMBRE |

#### ANTIGÜEDAD

|  |                |
|--|----------------|
|  | Menos de 1 año |
|  | 1-3 años       |
|  | 4-6 años       |
|  | 6 años a más   |

REFERENCIA: TD = Totalmente en desacuerdo / D = En desacuerdo / NA = Ni de acuerdo ni desacuerdo / A = De acuerdo / TA = Totalmente de acuerdo

| PAGO   | TD | D | NA | A | TA |
|--|----|---|----|---|----|
| 1. Guarda relación mi pago con el trabajo que desempeño  |    |   |    |   |    |
| 2. Los aumentos de sueldo son bajos y muy espaciados dentro de si  |    |   |    |   |    |
| 3. No me siento apreciado cuando lo comparo con mi sueldo  |    |   |    |   |    |
| 4. Me siento satisfecho con las oportunidades de incremento salarial   |    |   |    |   |    |
| PROMOCIÓN  | TD | D | NA | A | TA |
| 5. Existe poca oportunidad de promoción en mi trabajo  |    |   |    |   |    |
| 6. Cuando hacen bien su trabajo tienen una oportunidad justa de ser promovidas   |    |   |    |   |    |
| 7. Las personas progresan rápido como lo hacen en otras empresas   |    |   |    |   |    |
| 8. Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción   |    |   |    |   |    |
| SUPERVISIÓN  | TD | D | NA | A | TA |
| 9. Mi jefe es bastante competente haciendo su trabajo  |    |   |    |   |    |
| 10. Mi jefe es injusto conmigo   |    |   |    |   |    |
| 11. Mi jefe muestra poco interés en los sentimientos del equipo  |    |   |    |   |    |
| 12. Mantengo una buena relación con mi jefe  |    |   |    |   |    |
| BENEFICIOS LABORALES   | TD | D | NA | A | TA |
| 13. No estoy de acuerdo con los beneficios que recibo  |    |   |    |   |    |
| 14. Los beneficios que recibo son tan buenos como los de otras organizaciones  |    |   |    |   |    |
| 15. Los beneficios son equitativos   |    |   |    |   |    |
| 16. Existen beneficios que no tenemos y deberíamos tener   |    |   |    |   |    |
| RECOMPENSAS  | TD | D | NA | A | TA |
| 17. Me reconocen cuando hago un buen trabajo   |    |   |    |   |    |
| 18. Opino que el trabajo que hago no es apreciado  |    |   |    |   |    |
| 19. Para los que trabajan hay pocas recompensas  |    |   |    |   |    |
| 20. No siento que mis esfuerzos sean reconocidos como deberían ser   |    |   |    |   |    |
| PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN  | TD | D | NA | A | TA |
| 21. Nuestras reglas y procedimientos hacen difícil hacer un buen trabajo   |    |   |    |   |    |
| 22. Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo son algunas veces bloqueados por las normas y procedimientos de la empresa |    |   |    |   |    |
| 23. Tengo demasiadas responsabilidades en el trabajo   |    |   |    |   |    |
| 24. Tengo mucho trabajo administrativo   |    |   |    |   |    |
| COMPAÑEROS DE TRABAJO  | TD | D | NA | A | TA |
| 25. Me gustan las personas con quien trabajo   |    |   |    |   |    |
| 26. Tengo que trabajar más debido a la incompetencia de los demás  |    |   |    |   |    |
| 27. Comparto con mis compañeros  |    |   |    |   |    |
| 28. Existen muchas discusiones y peleas en el trabajo  |    |   |    |   |    |
| NATURALEZA DEL TRABAJO   | TD | D | NA | A | TA |
| 29. A veces siento que mi trabajo no tiene sentido   |    |   |    |   |    |
| 30. Me gusta realizar mis funciones  |    |   |    |   |    |
| 31. Siento orgullo de hacer mi trabajo   |    |   |    |   |    |
| 32. Las asignaciones de trabajo no se explican completamente   |    |   |    |   |    |
| COMUNICACIÓN   | TD | D | NA | A | TA |
| 33. La comunicación parece buena dentro de esta organización   |    |   |    |   |    |
| 34. Las metas de la organización no están claras para mi   |    |   |    |   |    |
| 35. A menudo siento que no sé qué está pasando con la organización   |    |   |    |   |    |
| 36. Mi trabajo es agradable  |    |   |    |   |    |

Cuestionario Medición del desempeño operativo en los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo

**MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LOS COLABORADORES DE LA CSJD CHICLAYO**

**GENERO**

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | MUJER  |
| <input type="checkbox"/> | HOMBRE |

**ANTIGÜEDAD**

|                          |                |
|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de 1 año |
| <input type="checkbox"/> | 1-3 años       |
| <input type="checkbox"/> | 4-6 años       |
| <input type="checkbox"/> | 6 años a más   |

| <b>CALIDAD DE TRABAJO</b>  | <b>NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>FRECUEMENTEMENTE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
|--|--------------|----------------|-------------------------|----------------|
| Se promueve los altos niveles de desempeño   |              |                |                         |                |
| Puede trabajar de forma independiente  |              |                |                         |                |
| Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada  |              |                |                         |                |
| Se anticipa a las necesidades y problemas futuros  |              |                |                         |                |
| Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo  |              |                |                         |                |
| Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados                |              |                |                         |                |
| <b>RESPONSABILIDAD</b>   | <b>NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>FRECUEMENTEMENTE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal                            |              |                |                         |                |
| Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores  |              |                |                         |                |
| Cumple con el horario y registra puntualidad   |              |                |                         |                |
| Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones                                  |              |                |                         |                |
| Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado |              |                |                         |                |
| <b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>  | <b>NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>FRECUEMENTEMENTE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo   |              |                |                         |                |
| Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias  |              |                |                         |                |
| Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente                    |              |                |                         |                |
| La institución promueve el desarrollo personal   |              |                |                         |                |
| Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo                              |              |                |                         |                |
| <b>LIDERAZGO</b>   | <b>NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>FRECUEMENTEMENTE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna   |              |                |                         |                |
| La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas  |              |                |                         |                |
| La responsabilidad del puesto está claramente definida   |              |                |                         |                |
| Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución                                |              |                |                         |                |
| Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio  |              |                |                         |                |
| Los jefes promueven las capacitaciones   |              |                |                         |                |
| Se recibe preparación para realizar el trabajo   |              |                |                         |                |
| <b>TRABAJO EN EQUIPO</b>   | <b>NUNCA</b> | <b>A VECES</b> | <b>FRECUEMENTEMENTE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras   |              |                |                         |                |
| Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas            |              |                |                         |                |
| Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo  |              |                |                         |                |
| El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades                                   |              |                |                         |                |
| Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas                                   |              |                |                         |                |

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumento

Validación del Cuestionario Medición de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:  
Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de covid-19

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:  
Cuestionario de medición de la satisfacción laboral en los colaboradores de la CSJD CHICLAYO

III. TESISTAS:  
Br. Kayla Miluska Fernández Calle

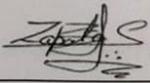
IV. DECISIÓN:  
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información que ayude a relacionar las variables.

OBSERVACIONES:.....  
.....

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 24 de octubre del 2021

Mg. Erick Joao Zapata Castro  
Código de registro de colegiatura: 26875  
Centro de labores: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral  
N° de celular: 947801413

Firma  \_\_\_\_\_  
EXPERTO: Erick Joao Zapata Castro

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de COVID-19.

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de medición de la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo.

### III. TESISISTAS:

Br. Kayla Miluska Fernández Calle

### IV. DECISIÓN:

Mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis titulado: "Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de covid-19", reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

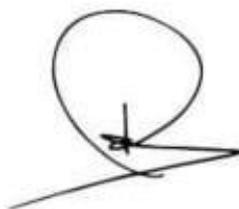
### OBSERVACIONES:

.....

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 30 de octubre del 2021

Mg. Rolando Eduardo Malca Correa  
Centro de labores: Profesor de la Escuela de Posgrado de la USAT  
N° de celular: 993131005



Firma \_\_\_\_\_

EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de covid-19

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de medición del desempeño operativo en los colaboradores de la CSJD CHICLAYO

### III. TESISISTAS:

Br. Kayla Miluska Fernández Calle

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información que ayude a relacionar las variables.

OBSERVACIONES:.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de octubre del 2021

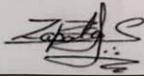
Mg. Erick Joao Zapata Castro

Código de registro de colegiatura: 26875

Centro de labores: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

N° de celular: 947801413

Firma



EXPERTO: Erick Joao Zapata Castro

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de covid-19

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de medición del desempeño operativo en los colaboradores de la CSJD CHICLAYO

### III. TESISISTAS:

Br. Kayla Miluska Fernández Calle

### IV. DECISIÓN:

Mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis titulado: "Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de covid-19", reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

OBSERVACIONES: Considerar la fuente de los cuestionarios.

APROBADO: SI

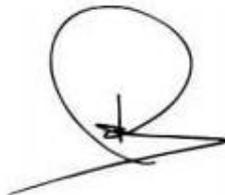
NO

Chiclayo, 30 de octubre del 2021

Mg. Rolando Eduardo Malca Correa

Centro de labores: Profesor de la Escuela de Posgrado de la USAT

Nº de celular: 993131005



---

Mg. ROLANDO EDUARDO MALCA CORREA



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 20 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2  | 21 |    |
| 21 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 49 |    |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 41 |    |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 42 |    |    |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 3  | 53 |
| 25 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 3  | 47 |
| 26 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 49 |
| 27 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4  | 54 |    |
| 28 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 51 |    |
| 29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 47 |    |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2  | 3  | 39 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | A | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 65 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2  | 2  | 27 |
| 33 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | A | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 51 |    |
| 34 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3  | 32 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3  | 3  | 39 |
| 36 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | A | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4  | 4  | 55 |
| 37 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 54 |    |
| 38 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2  | 4  | 54 |
| 39 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | A | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 58 |    |
| 40 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 58 |
| 41 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4  | 4  | 54 |
| 42 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3  | 2  | 52 |



Alfa de Cronbach en Cuestionario Medición del desempeño operativo en los colaboradores de la Clínica San Juan de Dios Chiclayo

| SUJETO | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | TOTAL |    |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
| 1      | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 93    |    |
| 2      | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 100   |    |
| 3      | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 97    |    |
| 4      | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 106   |    |
| 5      | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 92    |    |
| 6      | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4     | 89 |
| 7      | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4     | 95 |
| 8      | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2     | 72 |
| 9      | 2  | 4  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 59    |    |
| 10     | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 99    |    |
| 11     | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 107   |    |
| 12     | 2  | 3  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3     | 80 |
| 13     | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4     | 87 |
| 14     | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3     | 74 |
| 15     | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 2   | 87    |    |
| 16     | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 60    |    |
| 17     | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3     | 94 |
| 18     | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3     | 73 |
| 19     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 100   |    |
| 20     | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 67    |    |
| 21     | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 100   |    |
| 22     | 2  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 1   | 71    |    |
| 23     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   | 101   |    |

|              |         |         |         |         |         |         |         |         |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |               |     |    |
|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|-----|----|
| 24           | 2       | 3       | 2       | 1       | 2       | 2       | 1       | 3       | 3       | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 68            |     |    |
| 25           | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 4       | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 81            |     |    |
| 26           | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 84            |     |    |
| 27           | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   | 4   | 3   | 85            |     |    |
| 28           | 2       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 104           |     |    |
| 29           | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 72            |     |    |
| 30           | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 87            |     |    |
| 31           | 1       | 4       | 2       | 1       | 2       | 4       | 1       | 4       | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 4             | 2   | 85 |
| 32           | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 109 |    |
| 33           | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 80            |     |    |
| 34           | 1       | 2       | 2       | 1       | 1       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2             | 72  |    |
| 35           | 4       | 4       | 3       | 2       | 3       | 4       | 2       | 3       | 4       | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4             | 100 |    |
| 36           | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 76            |     |    |
| 37           | 3       | 4       | 4       | 2       | 2       | 4       | 2       | 3       | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 98            |     |    |
| 38           | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 66            |     |    |
| 39           | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 112           |     |    |
| 40           | 2       | 4       | 1       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 1   | 4   | 2   | 4   | 2             | 93  |    |
| 41           | 2       | 4       | 3       | 2       | 2       | 3       | 1       | 4       | 4       | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3   | 4   | 1   | 89            |     |    |
| 42           | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 84            |     |    |
| VARIANZ<br>A | 0.<br>5 | 0.<br>4 | 0.<br>8 | 0.<br>7 | 0.<br>8 | 0.<br>5 | 0.<br>8 | 0.<br>3 | 0.<br>5 | 0.4 | 0.3 | 0.3 | 0.4 | 0.5 | 0.3 | 0.4 | 0.4 | 0.4 | 0.4 | 0.2 | 0.6 | 0.4 | 0.8 | 1.1 | 0.7 | 0.8 | 0.7 | 0.9 | 188.2176<br>9 |     |    |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_T} \right)$$

K: número de ítems  
*S<sub>i</sub>*: varianza de cada ítem  
*S<sub>T</sub>*: varianza de la suma de todos los ítems

|                 |   |            |
|-----------------|---|------------|
| $\alpha$        | = | 0.95395938 |
| <i>K</i>        | = | 28         |
| <i>SUMA V1</i>  | = | 15.0782313 |
| <i>TOTAL V1</i> | = | 188.217687 |

## Anexo 5: Autorización de aplicación del trabajo en empresa



Hogar Clínica San Juan de Dios - Chiclayo  
Carretera Chiclayo a Pimentel km.10 | Pimentel  
Teléfono: +51 (074) 452856 | Fax: +51 (074) 452726 anexo 14  
hcsjdch@speedy.com.pe  
www.sanjuandedioschiclayo.org

**AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA**

**Chiclayo, 10 de octubre de 2021**

**Carta N° 054 – HCSJDCH.GG**

**Dra.**

**Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón**

**Directora de Escuela de Posgrado – UCV**

**Presente.**

De mi especial consideración,

Mediante la presente la saludo e informo la aceptación del Proyecto de tesis de la escuela de Posgrado en **Maestría en administración de negocios – MBA**, para la Lic. Kayla Miluska Fernández Calle identificada con DNI N° 77350140, teniendo presente que se realizará la publicación de los resultados encontrados.

Agradeciendo la atención a la presente, me despido deseando los mejores parabienes para su gestión.

Atentamente,

**Lic. Romina Molina De Baldwin**  
GERENTE GENERAL

## Anexo 6: Autorización de la empresa para publicación



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización:                           | RUC: 20437310841 |
| Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo              |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal:            |                  |
| Nombres y Apellidos<br>Lic. Romina Molina de Baldwin | DNI:43770932     |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |                  |
| Satisfacción laboral en el desempeño operativo de los colaboradores de Clínica San Juan de Dios Chiclayo en tiempos de covid-19. |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Administración de negocios- MBA  |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>Kayla Miluska Fernández Calle  | DNI:<br>77350140 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, octubre 4 del 2021

  
Firma: \_\_\_\_\_  
Lic. Romina Molina de Baldwin  
Gerente general

## Anexo 7: Matriz de consistencia

| Problema   | Hipótesis   | Objetivos   | Variables                                | Dimensiones                 | Indicadores   | Enfoque y Diseño de Investigación                     | Población, Muestra y Muestreo   |
|--|---|---|--|-----------------------------|---|---|---|
| <b>Cómo se relaciona el compromiso y satisfacción laboral con el desempeño operativo de los colaboradores de CSJD Chiclayo en tiempos de Covid-19?</b> | H0: Existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo<br><br>H1: No existe una relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo | <b>GENERAL:</b><br>Determinar el nivel de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo de los colaboradores de CSJD CHICLAYO en tiempos de la pandemia covid-19.   | V. dependiente:<br>Satisfacción laboral  | Calidad de trabajo          | Confianza en el trabajo                             | CUANTITATIVO, Transversal y descriptivo correlacional | <b>La población estuvo conformada por el número total de 70 trabajadores (personal de dirección, personal asistencial y personal administrativo), de los cuales 62 trabajadores fueron elegidos como muestra.</b><br><br><b>Los criterios de exclusión fueron el personal contratado mediante una empresa servís, personal con licencia, personal con descanso médico y personal que no firme consentimiento informado.</b> |
|  |   |   |  | Responsabilidad             | Efectividad   |   |   |
|  |   |   |  | Compromiso institucional    | Participación en los objetivos                      |   |   |
|  |   |   |  | Liderazgo                   | Acompañamiento para el logro de objetivos           |   |   |
|  | Trabajo en equipo   | Promoción de ideas y desarrollo Inteligencia emocional  |  |                             |   |   |   |
|  | <b>V. independiente:</b><br>Desempeño operativo   | <b>ESPECIFICOS:</b><br><br>Identificar el nivel de satisfacción laboral que hay en los trabajadores de CSJD Chiclayo en tiempos de Covid-19, Identificar el desempeño operativo que hay en los trabajadores de CSJD Chiclayo en tiempos de Covid-19<br><br>Evaluar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño operativo de los | V. independiente:<br>Desempeño operativo | Salario                     | Pago igualitario<br>Oportunidad de aumento salarial |   |   |
|  |   |   |  | Promoción                   | Oportunidad de ascenso                              |   |   |
|  |   |   |  | Supervisión                 | Aprobación del jefe<br>Buen trato                   |   |   |
|  |   |   |  | Beneficios recibidos        | Entrega de premios<br>Entrega de bonos              |   |   |
|  |   |   |  | Recompensas                 | Reconocimiento                                      |   |   |
|  |   |   |  | Procedimientos de operación | Aceptación de reglas y procedimientos               |   |   |
|  |   |   |  | Compañeros de trabajo       | Relación entre personas                             |   |   |
|  |   |   |  | Naturaleza del trabajo      | Identificación con la obra                          |   |   |
| <b>Comunicación</b>  | <b>Manera de comunicar</b>  |   |  |                             |   |   |   |

## Anexo 8: Tablas estadísticas

|                    | <b>PAGO</b> | <b>PROMOCION</b> | <b>SUPERVISION</b> | <b>BENEFICIOS</b> | <b>RECOMPENSAS</b> | <b>PROCEDIMIENTOS</b> | <b>COMPAÑEROS</b> | <b>NATURALEZA</b> | <b>COMUNICACIÓN</b> |
|--------------------|-------------|------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| <b>Nivel Bajo</b>  | 42%         | 23%              | 16%                | 13%               | 23%                | 15%                   | 6%                | 5%                | 2%                  |
| <b>Nivel Medio</b> | 48%         | 55%              | 27%                | 58%               | 56%                | 61%                   | 76%               | 58%               | 32%                 |
| <b>Nivel Alto</b>  | 10%         | 23%              | 56%                | 29%               | 21%                | 24%                   | 18%               | 37%               | 66%                 |

| <b>NIVEL</b>       | <b>CALIDAD DE TRABAJO</b> | <b>RESPONSABILIDAD</b> | <b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b> | <b>LIDERAZGO</b> | <b>TRABAJO EN EQUIPO</b> |
|--------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------|--------------------------|
| <b>Nivel Medio</b> | 29%                       | 16%                    | 44%                             | 47%              | 29%                      |
| <b>Nivel Alto</b>  | 71%                       | 84%                    | 56%                             | 53%              | 71%                      |
| <b>Total</b>       | 100%                      | 100%                   | 100%                            | 100%             | 100%                     |

| Variable             | Nivel       | Desempeño Operativo |            | Total |
|----------------------|-------------|---------------------|------------|-------|
|                      |             | Nivel Medio         | Nivel Alto |       |
| Satisfacción laboral | Nivel Medio | 15                  | 31         | 46    |
|                      | Nivel Alto  | 1                   | 15         | 16    |
| <b>Total</b>         |             | 16                  | 46         | 62    |

| Variables               | Rho de Sperman             | Satisfacción<br>laboral | Desempeño<br>operativo |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| Satisfacción<br>laboral | Coeficiente de correlación | 1,000                   | 0,446                  |
|                         | Sig. (bilateral)           | .                       | 0,054                  |
|                         | N                          | 62                      | 62                     |
| Desempeño<br>Operativo  | Coeficiente de correlación | 0,446                   | 1,000                  |
|                         | Sig. (bilateral)           | 0,054                   | .                      |
|                         | N                          | 62                      | 62                     |

|                              | Valor                 | df   | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|-----------------------|------|---|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 1218,644 <sup>a</sup> | 1218 | 0,001                                   |
| Razón de verosimilitud       | 348,472               | 1218 | 1,000                                   |
| Asociación lineal por lineal | 4,135                 | 1    | 0,042                                   |
| N de casos válidos           | 62                    |      |   |