



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Remigio Tinoco, Yudy Flor (orcid.org/0000-0003-2010-6913)

ASESORES:

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

Mg. Miyashiro Kuniyoshi, Daniel (orcid.org/0000-0002-6485-4246)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amado esposo, quien, con constancia, mucha paciencia y aprecio, se esfuerza a diario por lograr objetivos y cumplir nuestras metas familiares.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la bendición de contar con salud y permitirme ser bendecida. A mis padres quienes desde jóvenes se esforzaron por brindarme educación y bienestar, a Pitágoras, quien pese a su hipoactividad está presente y al tanto de las situaciones de casa, a Rubén por su comprensión y estímulo frecuente a lo largo de mis estudios, y a todas las personas que me apoyaron en la realización de este trabajo: mis asesores, los que cumplieron rol de jueces y compañeros.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases Teóricas - Conceptos	18
III METODOLOGÍA	27
3.1 Tipo y diseño de investigación	27
3.2 Variables y operacionalización	27
3.3 Población, muestra y muestreo	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5 Procedimientos	32
3.6 Método de análisis de datos	32
3.7 Aspectos éticos	33
IV RESULTADOS	34
4.1 Estadística descriptiva	34
4.2 Estadística Inferencial	41
V DISCUSIÓN	47
5.1 Descriptiva	47
5.2 Inferencial	51
VI CONCLUSIONES	53
VII RECOMENDACIONES	54

REFERENCIAS.....	55
7.1 Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables	62
7.2 Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	63
7.3 Anexo 3: Consentimiento informado	66
7.4 Anexo 4: Matriz de evaluación de Juicio de expertos	68
7.5 Anexo 5: Consolidado de Frecuencias.....	73
7.6 Anexo 6: Resumen de procesos de casos para la confiabilidad	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	34
Niveles de la variable clima organizacional	34
Tabla 2.	35
Niveles de la dimensión cultura organizacional	35
Tabla 3.	36
Niveles de la dimensión diseño organizacional	36
Tabla 4.	37
Niveles de la dimensión potencial humano	37
Tabla 5.	38
Niveles de la variable satisfacción laboral	38
Tabla 6.	39
Niveles de la dimensión factores intrínsecos	39
Tabla 7.	40
Niveles de la dimensión factores extrínsecos.....	40
Tabla 8.	41
Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	41
Tabla 9.	42
Correlación entre la dimensión cultura organizacional y factores intrínsecos	42
Tabla 10.	43
Correlación entre la dimensión cultura organizacional y factores extrínsecos	43
Tabla 11.	44
Correlación entre las dimensiones diseño organizacional y factores extrínsecos	44
Tabla 12.	45
Correlación entre las dimensiones potencial humano y factores intrínsecos	45
Tabla 13.	46
Correlación entre las dimensiones potencial humano y factores extrínsecos	46

Tabla 14.	62
Operacionalización de variables.....	62
Tabla 15.	63
Instrumento de recolección de datos.....	63
Tabla 16.	68
Matriz de juicio de expertos.....	68
Tabla 17.	73
Estadísticos del consolidado de frecuencias.....	73
Tabla 18.	73
Resumen de confiabilidad	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estadística de fiabilidad.....	32
Figura 2. Niveles de la variable clima organizacional.....	34
Figura 3. Dimensión cultura organizacional	35
Figura 4. Dimensión diseño organizacional.....	36
Figura 5. Dimensión potencial humano	37
Figura 6. Niveles de la variable satisfacción laboral.....	38
Figura 7. Dimensión factores intrínsecos	39
Figura 8. Dimensión factores extrínsecos	40

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud. Para ello se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, enfoque transversal y de diseño no experimental. Se trabajó una muestra censal de 83 profesionales de enfermería. Como resultados, se obtuvo que el nivel que obtuvo menor porcentaje fue el clima organizacional saludable, mientras que el nivel de mayor porcentaje es el clima organizacional medianamente saludable. El clima organizacional no saludable obtuvo un porcentaje, representado por un 24% del total de encuestados. Además, se obtuvo que $p=0.000$ por ende se rechaza H_0 , de manera tal que existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El valor de $R=0.733$ por lo que la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es fuerte. Se concluyó que existe relación fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, profesional de enfermería y covid-19.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the nursing professional who works in times of Covid 19, in a health institute. For this, an investigation was developed with a quantitative approach, of a descriptive - correlational type, a cross-sectional approach and a non-experimental design. A census sample of 83 nursing professionals was used. As results, it was obtained that the level that obtained the lowest percentage was the healthy organizational climate, while the level with the highest percentage is the moderately healthy organizational climate. The unhealthy organizational climate obtained a percentage, represented by 24% of the total respondents. In addition, it was obtained that $p=0.000$, therefore H_0 is rejected, in such a way that there is a relationship between the variable's organizational climate and job satisfaction. The value of $R=0.733$, so the relationship between the variables organizational climate and job satisfaction is strong. It was concluded that there is a strong relationship between the organizational climate variables and job satisfaction of the nursing professional in times of Covid 19, in a health institute.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Nursing professional and Covid-19

I INTRODUCCIÓN

Las civilizaciones y/u organizaciones, desde antaño, han ido evolucionando en su actuar, dirección, tecnología y en el valor que le asignan al recurso humano, identificándolo como un ente principal dentro de una organización. El potencial que representa cada trabajador se convierte en el motor que genera cambios organizacionales, por su rol mismo y en consecuencia la organización lo califica como el ser intangible más valioso (Tarazona, Valz, Soto, & Pinzás, 2021).

Frente a ello, diversos investigadores se han visto inmersos en estudiar el liderazgo, la actitud, el desempeño, la productividad y otros factores que se reúnen dentro de un Clima Organizacional (CO), con el fin de conocer los aspectos a mejorar y de esta manera generar cambios en la calidad de vida del profesional y por ende en la satisfacción laboral (SL). Esto debido a que ambas repercutirán sobre un mejor servicio hacia los usuarios (Chinga & Terrazas, 2017).

El CO refleja la interioridad, las emociones del conjunto que la conforman, mientras que la SL nos brinda información que revela la situación actual de una organización, por ello, para el crecimiento institucional es fundamental conocer los aspectos que los profesionales de salud quieren potenciar, esta acción los hará sentir escuchados e importantes.

Una encuesta mundial sobre CO organizada por la portada de trabajo Bumeran reflejó que más del 50% de los empleados no se sienten cómodos en su centro de labor. De los encuestados más del 60% lo relacionó con la falta de interés de parte de los empleadores por sus empleados, mientras que casi un 15% lo relaciona a maltratos de parte de sus superiores (Infobae, 2019). Por otro lado, la encuesta mundial de Gestión RH que mide la SL, obtuvo que México es el país con más de 80% de trabajadores satisfechos, similar a EEUU e India, mientras que el país con muy baja apreciación de la SL fue Japón (Gestión RH, 2018).

La OMS refiere que la denominada Pandemia: Covid 19, está ocasionando efectos adversos en los trabajadores de salud, no solo por la exposición al contagio o las muertes que se han ido dando en masas o el alto porcentaje de personal en cuarentena, sino por el cambio brusco que produce en el ambiente laboral, su CO y los efectos que está originando sobre los reportes de SL (Bustamante, 2020).

El ministerio de salud (MINSA) pronunció que el Perú cursa con un aumento de casos nuevos de infectados con Covid 19 de 25% y que tal porcentaje va en

crecimiento durante la última semana epidemiológica del 2021, aproximadamente se dieron aumentos de 11 mil a 14 mil casos (Ministerio de salud, 2021). Esta situación provoca no solo incertidumbre, sino también un juego de emociones que repercuten en la labor de los profesionales, los cuales luchan por cumplir con sus ideales éticos, pero que por la situación misma de la pandemia se ven afectadas y se reflejan en su actuar. La universidad de ciencias y tecnología realizó una investigación sobre SL, en la cual presentó que más del 50% apreció regular satisfacción laboral durante la pandemia, con tendencia a la insatisfacción, específicamente por indicadores como el sueldo y condiciones de trabajo (Universidad de Ciencias y Tecnología, 2020). Y según la última encuesta de SL nacional, de una muestra de 2050 encuestados, el 76% respondió no sentirse satisfecho en su trabajo debido a factores relacionados con el reconocimiento, clima laboral y liderazgo (Capital Humano, 2018).

Frente a ello y a pesar de las medidas preventivas, el Perú quebró en su intento de cuidar, velar y preservar la salud del personal profesional de salud y la de los usuarios, lamentablemente el sistema de gestión pública se expuso debido a la falta de coordinación e inadecuada gestión, específicamente en temas de abastecimiento, infraestructura y seguridad laboral. Por lo que uno de los entes más afectados, fue el personal de salud, quien formó parte de la primera línea de atención y se expuso a riesgos laborales, sobrellevando los cambios inesperados en el CO y mucha insatisfacción que se vio reflejada por reclamos constantes a través de distintos medios (Memenza & Caman, 2020).

En un instituto de salud de Perú, el profesional de enfermería muestra inquietud frente a al Covid 19 que está golpeando bruscamente la salud de los pacientes y su círculo familiar. La demanda de atención y el ausentismo va en aumento y con ello el CO se va tornando cada vez más desesperante. Por tanto, las jefaturas de enfermería tienen el gran desafío de mantener y/o aumentar el horizonte de su personal profesional de enfermería que tienen a cargo. Actualmente el enfoque no es solo la satisfacción del usuario sino también la de sus trabajadores, lo cual implica proporcionar un CO saludable.

Es así que la justificación práctica de esta investigación se desarrolla porque se detecta una inminente necesidad de mejorar los niveles de CO y SL del personal profesional de enfermería que afronta día a día las situaciones únicas generadas

por la pandemia del Covid 19. La justificación teórica - metodológica se basó en conocer el CO y la SL, lo cual nos ayudará a obtener datos precisos, a través de la validez y confiabilidad para poder contribuir en cambios sobre la calidad de atención y además nos reflejará los temores e incertidumbres que tiene el profesional en tiempos de Covid 19, a fin de neutralizar posibles situaciones negativas. En cuanto a la justificación social la investigación aportará información procesada, ello permitirá reconocer los aspectos a mejorar y proporcionará mayor orientación sobre los indicadores más valorados de los colaboradores, lo cuales podrán consolidar y así fomentar crecimiento respecto a su CO.

Por tanto, esta investigación tuvo como motivación al personal profesional de salud, quien resulta ser un recurso de suma importancia por la atención calificada, cálida y oportuna que brinda en las entidades prestadoras de salud frente al Covid19.

Por lo mencionado, se generó el siguiente problema general a investigar: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud? Y como problemas específicos se plante estudiar; ¿Cuál es la relación entre la cultura de la organización y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud?, ¿Cuál es la relación entre la cultura de la organización y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud?, ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud?, ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud?, ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud?

La investigación aporta información resaltante con los resultados, contribuyendo con la construcción de nuevas propuestas específicas sobre el clima organizacional que permita un mejoramiento continuo de la organización y SL del profesional de enfermería

En consecuencia, es de gran importancia investigar el tema en mención, se planteó como objetivo principal: Determinar la relación entre el clima organizacional

y la satisfacción del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud. Y como objetivos específicos; Identificar la relación entre la cultura de la organización y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, Identificar la relación entre la cultura de la organización y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, Identificar la relación entre el diseño organizacional y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, Identificar la relación entre el potencial humano y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, Identificar la relación entre el potencial humano y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud.

Además, se propuso la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud. Y como hipótesis específicas se propuso: Existe relación entre la cultura de la organización y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud. Existe relación entre la cultura de la organización y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud. Existe relación entre el diseño organizacional y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud. Existe relación entre el potencial humano y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud. Existe relación entre el potencial humano y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel nacional

Delgado (2022) emprendió una investigación respecto al CO y SL en un nosocomio de Lima, el cual desarrollo en pleno contexto del COVID-19. Su investigación fue no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo – correlacional. Se planteó como objetivo principal determinar la relación entre CO y SL que existe en los enfermeros de un hospital de Lima en pleno contexto de COVID-19. Tomó como muestra a 80 enfermeros del área de pediatría, los cuales registraban más de 3 meses laborando, eran asistenciales y estaban dispuestos a ser parte de esta investigación. Como técnica empleó la encuesta. Para medir el CO utilizó la escala de evaluación elaborada por el MINSA en el 2011, la cual consta de 3 dimensiones, Cultura de la Organización (CDO), Diseño organizacional (DO) y Potencial Humano (PH). Registró un alfa de Cronbach de 0.874, lo que indica alta confiabilidad del instrumento. Y para la medición de la SL usó la escala de SL-SPC tipo Likert, la cual consta de 4 dimensiones, Significancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. Obtuvo un alfa de Cronbach de 0.914, lo que aprueba su confiabilidad como instrumento. Como resultado obtuvo que el 4% afirma como no saludable el clima organizacional, el 50% afirma que esta por mejorar y el 46% afirma que es saludable. En su dimensión cultura organizacional obtuvo que el 41% percibe que debe mejorar, el 55 que es saludable y el 4% que no es saludable. En diseño organizacional el 63% percibe que debe mejorar, el 32% que es saludable y el 5% que no es saludable. Para potencial humano obtuvo que el 71% debe mejorar, el 15 saludable y el 14% no saludable. Para SL obtuvo que 3% registra una parcial SL, el 45% registra una satisfacción promedio, el 50% registra una parcial satisfacción y el 2% registra una alta satisfacción. Como resultado de todos estos datos obtuvo una correlación de Spearman igual a $R=0.3$ y un $p= 0.0006$ el cual es menor a 0.05, por lo tanto, llego a la conclusión de afirmar que el CO se relaciona de una manera positiva con la SL en un contexto de Covid 19.

Pérez (2022) realizó un estudio sobre CO y SL enfocada en el área de seguridad ciudadana debido a que percibió que muchos de los trabajadores estaban desmotivados y presentaban conflictos, realizó la investigación en Chiclayo. Aquella investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, correlativo. La muestra constó de 67 trabajadores de una población de 250, sin exclusión. Como instrumento de medición usó el cuestionario y para la recolección usó como técnica la encuesta. Para CO usó un cuestionario que constó de 7 ítems, para lo cual obtuvo una alta confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.757 y para SL usó un cuestionario de 13 ítems para el cual obtuvo también una alta confiabilidad, representado por un alfa de Cronbach de 0.773. Como resultado obtuvo que el 42% percibió un CO medio, un 30% bajo y un 28% alto. En la dimensión realización profesional del CO un 57% percibió un nivel medio, seguido por el 28% como nivel bajo y el 15% nivel alto. En la dimensión involucramiento laboral obtuvo que el 36% percibió un nivel alto, seguido por un 33% de nivel medio y un 31% bajo. En cuanto a la dimensión supervisión un 39% indicó sentirse muy de acuerdo y un 31% en desacuerdo. Respecto a las condiciones laborales el 48% presentó un nivel medio de aprobación, un 25% nivel bajo y 27% nivel alto. Para la Variable SL el 52% percibió sentirse medianamente satisfecho, el 40% insatisfecho y el 10% satisfecho. En su dimensión satisfacción intrínseca (SI) obtuvo que un 51% percibió un nivel medio, un 28% bajo y el 21% alto. Respecto a la satisfacción extrínseca (SE) el 45% percibió un nivel medio, un 30% bajo y un 25% alto. Aplicó el Chi cuadrado de Pearson para la correlación de sus variables, obteniendo un $p=0.000$, lo que indica significancia entre sus variables de estudio. Fue así que concluyó que hay existencia entre la relación CO y SL.

Laura (2022) realizó un estudio dirigido a profesionales de salud, de un hospital ubicado en la ciudad del Callao. Esto debido a que percibió que en Perú existen carencias que permitan al profesional de salud sentirse bien y más aún cuando enfrentan enfermedades nuevas, tal como el Covid 19. Como objetivo buscó determinar la relación entre SL y CO. Presentó una investigación observacional de tipo cuantitativo y descriptivo correlacional. Su muestra estuvo conformada por 21 tecnólogos médicos, no consideró personal que labore menor a 3 meses ni a personal de vacaciones o de licencia. Como instrumento planteó un

cuestionario y la técnica que trabajo fue la encuesta, para el CO usó el instrumento del MINSA con un total de 34 enunciados que recogen información para sus 3 dimensiones: CDO, PH Y DO. Para medir la SL usó el instrumento “Encuesta de SL del MINSA”, el cual constó de 22 ítems y 3 dimensiones: ambiente laboral, socialización y bienestar en el trabajo. En cuanto a sus resultados obtuvo que de su total de encuestados el 72% indicó que existe un CO por mejorar, mientras que el 28% indicó que el CO es saludable. En la dimensión de CDO el 62% percibió que es saludable en su institución, mientras que un 38% percibió que debe mejorar. Respecto a la dimensión DO, el 71% percibió que debe mejorar y el 29% que es saludable. Y en cuanto a la dimensión PH, el 71% percibió que debe mejorar, un 24% saludable y un 5% no saludable. Para la SL obtuvo que el 76% percibió una satisfacción media, un 19% alto y un 5% bajo. En cuanto a su dimensión condiciones de trabajo el 57% estuvo representado por quienes reflejaron nivel medio y el 43% por alto nivel. Respecto a la interacción el 86% estuvo representado por un alto nivel y solo un 14% por bajo nivel. En su dimensión de bienestar en el trabajo obtuvo que el 57% percibe un alto nivel y un 43% bajo. Aplicó correlación de Pearson obteniendo un $p=0.000$, por lo que rechaza H_0 y un $R=0.843$ que indica una alta relación entre sus variables. Concluyo que existe relación entre el CO y la SL de los trabajadores.

Alva (2021) realizó una investigación debido a que percibió que no existe una supervisión que controle el cumplimiento de objetivos o mida las habilidades de su personal, además de que desde la dirección la organización y la aplicación de beneficios es deficiente. Realizó esta investigación en una empresa de Lima, específicamente en Huacho. Se planteó como objetivo principal determinar la relación entre sus variables CO y SL de sus colaboradores. Su investigación fue no experimental, transversal, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo - aplicada. Uso como muestra el tipo censal, el cual estuvo conformado por 80 colaboradores. Trabajó como técnica la encuesta y para su instrumento trabajó el cuestionario unificado. Para CO trabajó 7 dimensiones, el cual presentó con una alta confiabilidad reflejada por el alfa de Cronbach de 0.89. Para SL trabajó 9 dimensiones, instrumento de alta confiabilidad ($A. Cronbach=0.89$). Como resultados, para el CO obtuvo que el 30% percibió un CO regular, un 15% un CO

siempre presente, un 31% muchas veces presente, un 15% poco presente y un 9% nunca presente. Para su variable SL obtuvo que el 26% se encuentra insatisfecho, el 25% regularmente satisfecho, el 23% siempre satisfecho, el 20% muchas veces satisfecho y un 6% nunca satisfecho. En la correlación de sus variables obtuvo un $p=0.000$ por lo que rechaza H_0 . Y un $r=0.86$ que indicó una alta relación entre sus variables trabajadas. Concluyó que existe relación entre el CO y la SL.

Correa & Correa (2021) realizaron un estudio en Cajamarca, en plena pandemia del Covid 19 a fin prever las deficiencias de su CO y SL y con el fin de evitar situaciones negativas que podrían afectar su organización. Es así que determinó plantear como objetivo la relación entre CO y SL. Su estudio se desarrolló en la municipalidad de San Bernardino. Su investigación fue aplicada, no experimental y de corte transversal. De tipo descriptivo – correlacional. Trabajó con 25 colaboradores que formaron su muestra. Su técnica fue la encuesta y como instrumentos la Escala CL-SPC, el cual constó de 5 dimensiones y 50 ítems para CO (Alta confiabilidad, A. Cronbach= 0.97). Respecto a su variable SL usó la Escala de SL, el cuál constó de 4 dimensiones, este cuestionario estuvo representada por una fiabilidad aceptable, con un valor de A. Cronbach= 0.6. Como resultados obtuvo que el 60% percibe un CO muy favorables, 32% favorable y un 8% medianamente favorable. Respecto a la SL obtuvo que el 44% se encuentra satisfecha, un 28% medianamente satisfecha y 28 insatisfecho. La correlación de sus variables obtuvo un $p= 0.370$ por lo que no rechaza H_0 . El valor de r que obtuvo fue 0.187 (Baja relación entre Co y SL). Concluyó que a mejor CO mayor SL.

Barrera *et al.* (2021) trabajaron una investigación en un nosocomio de nivel II, en San Martín (Departamento), dirigido a trabajadores asistenciales. Motivados por la transgresión horizontal que suscitaba entre los colaboradores, quienes manifestaban hostigamiento por las altas rotaciones, ausentismo, demanda y autoritarismo. Trabajaron un diseño no experimental – correlacional, de tipo básica. Para tal fin tuvieron como muestra 119 colaboradores. Buscaron como objetivo P. determinar la relación entre CO y SL. La técnica empleada fue la encuesta, y entre los instrumentos decidieron trabajar el Cuestionario de CO (CL-SPC) que comprende la dimensión de autorrealización, supervisión, involucramiento

personal, comunicación y condiciones laborales. Y para medir la SL usaron el cuestionario SL-SPC. Como resultado identificaron que los trabajadores asistenciales distinguen un CO medio con 50%, seguido del 37% que lo califica como “desfavorable” y por otro lado la satisfacción laboral que presenta el trabajador asistencial es “mediana SL” con 49% y el 33% lo califica en baja SL. Consiguieron una correlación de Pearson ($R=0,46$. Moderado) entre CO y SL. Concluyeron que existe influencia del CO sobre la satisfacción del trabajador.

Viton (2021) investigó el CO y la SL que presentan las enfermeras asistenciales en un servicio – área de Neonatología, de un hospital en Trujillo, a raíz de las vivencias de los enfermeros y sus experiencias laborales. Optó por un estudio no experimental, descriptivo – correlacional, cuantitativo y transversal (En un determinado tiempo). Su población se encontraba constituida por enfermeras del área asistencial (30) las cuales llevaban más de 3 meses laborando en dicho hospital y se encontraban de acuerdo en participar en este estudio. Con esta investigación buscaba la relación entre sus variables CO y el grado de SL. Empleó como instrumento para la primera variable; nivel de CO, el cuestionario tipo Likert con 40 ítems. Obtuvo un Cronbach de 0.863, demostrando ser un instrumento confiable. Para la segunda variable; grado de SL, utilizó el instrumento Escala Herzbergiana con 18 ítems, el cual consiguió un Cronbach de 0.899, comprobándose así su confiabilidad. Como resultado obtuvo que un 14% afirma tener un bajo nivel de CO y el 87% afirma tener un nivel medio, mientras que un 13% registra un grado de SL. Mencionado todo esto, obtuvo un coeficiente de Tau b de Kendall con un valor de 0.662 y un valor de p igual a 0.011, lo que nos da una relación significativa y una clara existencia de relación entre estas dos variables. Finalizó concluyendo que hay relación positiva entre su variable CO y grado de SL.

Lázaro & Isla (2021) realizaron un trabajo de investigación en un hospital regional de la ciudad de Ica, con la motivación de indagar si los enfermeros están motivados y se sienten reconocidos por su labor. Presentaron su investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, diseño tipo descriptivo y transversal. Tuvieron una muestra de 41 participantes (Excluyeron a personal de vacaciones y a los que no quisieron participar de la investigación). Su objetivo fue identificar el

CO y la SL del personal profesional de enfermería. Eligieron trabajar con la encuesta como técnica de recolección de datos y respecto al instrumento, decidieron aplicar el cuestionario de CO elaborado por el MINSA y sus 5 dimensiones: Motivación, Identidad, Remuneración, comunicación y Conflicto, validado (A. Cronbach 0.8. Buena confiabilidad). Para SL usaron el cuestionario de Font Roja, el cual cuenta con 16 ítems y 4 dimensiones: Presión, Satisfacción, Competencia y Promoción. Sus resultados indican que el 66% percibe un CO favorable y el 34% restante desfavorable. En cuanto a satisfacción el 15% se encuentra altamente satisfecho, el 73% medianamente y el 12% bajo. Concluyeron que el CO en su dimensión de conflicto y motivación es desfavorable, y que en la SL todas sus dimensiones son medianamente satisfactorio. Recomiendan trabajar en talleres extramurales para el personal de enfermería.

Cabrera (2021) realizó una investigación en el Hospital Víctor Lazarte Echeagaray; perteneciente a la línea de ESSALUD; Buscó conocer el CO y SL del personal de enfermería, específicamente del servicio de sala de operaciones, a fin de identificar dificultades que matizan su ambiente de trabajado de manera inadecuada y a la vez buscando estrategias que permitan y contribuyan a generar un adecuado ambiente, requisito indispensable dentro de un área de intervenciones quirúrgicas (Ya que éste debe ser seguro y saludable). Optó por presentar un trabajo cuantitativo, no experimental (no manipulo variables), de corte transversal y enfoque descriptivo, correlacional. Su objetico fue encontrar la relación de sus variables CO y SL del personal de enfermería asistencial que laboran en el centro de servicio quirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. Su muestra estuvo conformada por 19 enfermeras, las cuales todas trabajan más de 6 meses en mencionado hospital y en el centro de servicios quirúrgicos, también cada una de ellas estuvo de acuerdo en ser parte de su investigación. Como instrumento de investigación utilizó la escala de CO, el cual es un cuestionario formado por nueve dimensiones, estas abarcan desde riesgo, calor, apoyo, hasta estándares de identidad, desempeño y conflicto. Obtuvo un Alfa de Cronbach valorizado en 0.8384. También utilizó Escala de SL tipo Lickert, el cual consta de dimensiones (6): crecimiento profesional, beneficios remunerativos – laborales, interrelaciones (Trabajador-autoridad), Políticas, Condiciones físicas y socialización. Obtuvo un A.

de Cronbach de 0.79 y una validez de 0.05. Como resultado obtuvo que el 37% afirma tener un deficiente CO, el 32% afirma tener un CO regular y el 31% afirma que lo tienen bueno, mientras que el 5% registra una baja satisfacción regular, el 69% registra una SL media y el 26% la registra como alta. Obtenido estos datos, se determinó un chi cuadrado de 7.703 y una significancia de $p=0.0212$ el cual es menor a 0.05 (Relación moderada y positiva) entre CO y SL. Finalmente concluyó que sí existe una relación estadística entre CO y SL.

Padilla (2020) realizó una investigación en la que enfatiza al personal de enfermería asistencial que laboral en un hospital del Callao, como un recurso que cumple un rol fundamental. Su investigación presentada fue cuantitativa (Enfoque), transversal (Corte) y correlacional (Diseño). La muestra la obtuvo a través de muestreo aleatorio simple que correspondió a 80 enfermeras de un total de 100, consideró que todos tuvieran compromiso laboral mayor a un año. Se planteó como principal objetivo determinar la relación entre CO y SL. Optó por la encuesta como técnica de su estudio, y para recolectar datos usó el instrumento "Cuestionario" de Silva y Aldave para CO, que consta de 55 ítems y está conformada por 3 dimensiones: Potencial humano, Cultura organizacional y Diseño organizacional. Para medir la SL uso el instrumento de Sonia Palma, el cual consta de 7 dimensiones (beneficios laborales, tareas, relaciones sociales y de autoridad, crecimiento personal y políticas) y treinta y seis ítems. Obtuvo como resultado que el 91% percibe un CO favorable y que solo el 9% no favorable. En sus dimensiones obtuvo que en cultura organizacional el 91% lo percibió como favorable, mientras que el 9% como desfavorable. En Diseño organizacional el 80% percibió que es favorable y el 20% desfavorable. Y en potencial humano el 76% favorable y 24% desfavorable. Para la SL 0% indica insatisfacción, el 96% satisfacción y el 4% mucha satisfacción. Observó que el 87% se encuentra satisfecho y percibe que hay un CO favorable, con un $r=0.445$ (Relación positiva y directa). Concluyó que hay relación significativa, positiva y baja entre CO y SL.

Chávez (2019) realizó un trabajo de investigación en un hospital del sector público, específicamente aplicado a un servicio de atención de emergencias y urgencias. Su trabajo fue de enfoque cuantitativo y correlacional, descriptiva,

transversal y observacional, de diseño no experimental. La muestra en la que trabajó fue de 90 enfermeras, no incluyó enfermeras de licencia, vacaciones o que se encuentren con descanso médico. Trabajó como objetivo establecer entre CO y SL, su relación. Su técnica trabajada fue la encuesta, su instrumento para el CO fue de abreviatura EDCO, con coeficiente de Alfa de Cronbach > 0.9 , lo cual indica un muy buen grado de confiabilidad. Constó de 40 ítems y estuvo formada por 7 dimensiones: las relaciones, la dirección la retribución, la estabilidad, la Coherencia, los valores y la pertenencia. Para medir la satisfacción uso la encuesta de SL del MINSA, con un Alfa de Cronbach de 0.94 que indica muy buen grado de confiabilidad, el cual constó de 25 ítems y presentó con 3 dimensiones: interacción, condiciones de trabajo y bienestar. Su resultado fue que el 8% percibió un CO deteriorado, 40% regular y 52% bueno. Respecto a la satisfacción laboral, el 4% tuvo satisfacción baja, el 41% medio y el 54% alto. En sus resultados presentó un Kendall de 0.69 (Coeficiente de correlación) que indica relación positiva y moderada. Y un $p < 0.000$, que indica alta significancia. Concluyeron que el CO se relaciona significativamente con la SL.

Cisneros (2018) realizó un trabajo de investigación en un hospital de emergencias de Perú, a fin de una percepción no organizada respecto al personal de enfermería y la alta demanda. Presentó una su investigación no experimental de diseño y correlacional, como enfoque fue cuantitativo y el método fue descriptivo. Trabajó con 84 trabajadores que conformaron su muestra, consideró como criterio de exclusión a el personal administrativos (Jefaturas, supervisoras y jefas de servicio). El objetivo que se trazó analizar fue determinar la relación en CO y SL. Empleó la técnica “encuesta” y como instrumento uso el cuestionario de CO del MINSA (Confiabilidad buena, A. Cronbach 0.82), adaptado a 28 ítems en sus 3 dimensiones: DO, CDO y PH. También aplicó la encuesta sobre SL del MINSA (Muy alta confiabilidad, A. Cronbach 0.954), que cuenta con 22 ítems y sus 7 dimensiones: Políticas, Condiciones físicas, Relaciones sociales, Desempeño, Relación con la autoridad, Beneficios y Desarrollo personal. Como resultado el 97% percibió un Clima Organizacional desfavorable y solo el 3% favorable. En su dimensión de CDO el 97% lo calificó como inadecuado y 3% como adecuado. Para DO el 99% lo valoró como inadecuado y solo 1% como adecuado. Y respecto a PH

el 97% manifestó que es inadecuado y el 3% adecuado. Mientras que para la variable satisfacción, el 94% se encontró bajamente satisfecho y el 6% medio satisfecho. Respecto al grado de correlación se aprecia un $Rho=0.721$ lo que se interpreta como una relación alta y positiva de CO y SL y $p=0.05$. Concluyó que el CO tiene relación directa con la SL.

Silva & Aldave (2018) realizaron un trabajo de investigación en un hospital de Huaraz a falta de un diagnóstico que respalde al área de calidad con respecto al descontento que suscitan las enfermeras en sus diversas áreas. Correlacional y descriptiva fue la investigación que presentaron. Su muestra fue conformada por 34 enfermeras profesionales (Excluyeron enfermeras serumnistas, con descanso médico aplazado y contratados sin título). El objetivo que se plantearon fue determinar la influencia del CO sobre la SL. Usaron como instrumento el cuestionario sobre Clima Organizacional del MINSA que consta de 55 ítems, compuesta por sus 3 dimensiones: PH, CDO y CO. La validaron localmente (A. Cronbach 0.90), se interpretó como buen nivel de confiabilidad. Para medir la satisfacción usaron como instrumento la Escala de SL-SPC que consta siete dimensiones y treinta y seis ítems. Su validación local representó un Alfa de Cronbach de 0.821 que se interpreta como buena confiabilidad. Como resultado obtuvo que el 56% de las enfermeras percibe un CO saludable y un 44% no saludable. y que el 47% percibe SL alta y el 53% baja. De la prueba de Chi cuadrado obtuvieron un $p= 0.05$ de significancia. Concluyen que la SL de las enfermeras está influenciada por el CO.

Acosta *et al.* (2018) realizaron una investigación dirigida a personal asistencial de enfermería (Especialista en cuidados intensivos), en Es salud, Perú. Su investigación fue transversal de corte y cuantitativo de tipo. La muestra la conformó 48 enfermeras, en la cual no incluyeron personal retén y residentes. Su objetivo fue determinar el CO y SL del personal de enfermería. Usaron como instrumento la Escala de CO de Litwing y Stringer, que consta de 53 ítems divididos en dimensiones, diez para ser precisos (Apoyo, desempeño, estructura, responsabilidad, identidad, riesgo, conflicto, estándares, calor y recompensa). Presentó alta confiabilidad en este instrumento (Validado por A. Cronbach= 0.83).

Para medir la SL uso la escala de SL de Sonia Palma, que consta de 35 ítems (Buena confiabilidad, A. Cronbach 0.7). Constó de 6 dimensiones beneficios laborales, desarrollo personal, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones personales y condiciones físicas. Como resultado obtuvieron que existe un CO muy bueno y que la SL es media. Concluyeron que existe relación entre CO y SL.

Lovon (2018) realizó una investigación en el Hospital Regional del Cusco con respecto a las enfermeras asistenciales en el área de cirugía. Se enfocó en determinar hasta qué grado podría o puede llegar a afectar el CO en la SL de las enfermeras del servicio de cirugía. Empleó una metodología en la que trabajó el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el tipo correlacional. Su población estuvo compuesta por 24 licenciadas. El instrumento que aplicó fue el cuestionario, donde la primera variable; CO, tiene ocho dimensiones (Cohesión, presión, confianza, innovación, reconocimiento y equidad). Esta obtuvo un valor de 0.669 de A. Cronbach, por lo que su instrumento fue de buena confiabilidad. Para su segunda variable; SL, trabajó 6 dimensiones (Ambiente, trabajo, relaciones, pagos y oportunidades). Obtuvo buena credibilidad y confianza respecto a este instrumento empleado (A. Cronbach 0.689). En sus resultados presentó que el 17% nunca percibe un CO adecuado, el 46% casi nunca, el 25% algunas veces y el 12% casi siempre perciben un CO adecuado, mientras que en relación a la SL el 16% está de acuerdo en que existe una SL favorable, el 42% ni de acuerdo y el otro 42% está en desacuerdo. A todo esto, obtuvo un coeficiente de correlación valorizado en 0.801. Este resultado la llevó a concluir que existe relación entre CO y SL.

Blanco (2018) realizó una investigación en la ciudad de Lima enfocado en el personal asistencial evocado a pacientes menores de un mes de edad, debido a la falta de trabajos de estudio que demuestren la realidad organizacional de su ambiente laboral. Trabajó su investigación con un enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño descriptivo correlacional. Tuvo a 54 enfermeras asistenciales de muestra, todos del servicio donde labora, sin exclusión. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre CO y SL. Usó la encuesta como técnica de trabajo y el cuestionario como instrumento de aplicación. Para el CO trabajó el cuestionario de CO de Daniel y Thomas, que tuvo 8 dimensiones: Confianza,

Autonomía, Presión, Reconocimiento, Apoyo, Cohesión, Equidad e innovación. El A. Cronbach que obtuvo para el instrumento de CO fue de 0.96 (Confiabilidad alta). Y para SL trabajó el cuestionario para medir la SL de Meliá y Peiró que constó de 5 dimensiones: Trabajo en general, Remuneración, Ambiente físico, Relación subordinado- subordinador y Forma en la que realiza su trabajo. Tuvo un Alfa de Cronbach de 0.93 por lo que también fue considerado altamente confiable para su aplicación. Como resultado obtuvo que el 59% percibe un CO regular y el 41% inadecuado, mientras que en relación a la SL el 37% califica SL baja y el 63% medio. Tuvo un $r=$ de 0.57 que se entiende como correlación moderada y significativa, con una $p<0.05$ de significancia estadística que indica una moderada relación positiva entre las variables. Concluyeron que el CO tiene relación con SL.

2.1.2 A nivel internacional

Carballo *et al.* (2021) investigaron en la ciudad de Tabasco, México. Debido a que la experiencia a través de programas móviles los ayudó a extender la atención médica a lugares rurales o de difícil acceso por la ubicación orográfica, lo cual demandó su crecimiento, de 8 unidades médicas crecieron a más de 20, siendo así uno de los programas con mayor atención de poblaciones dispersas y con acceso difícil a la red de salud. Frente a este crecimiento nace la necesidad de estudiar la percepción de su personal, por lo que se plantean fundamentalmente: investigar la percepción sobre el CO y la SL del programa "Caravanas". Realizaron un estudio observacional, prospectivo - transversal. 97 trabajadores conformaron su muestra. La técnica elegida para tal estudio fue la encuesta y el instrumento que aplicaron fue el cuestionario en el que unificaron el perfil sociodemográfico, el CO y la SL. Para la percepción de CO usaron la escala EDCO (A. Cronbach 0.87, alta confiabilidad), para SL usaron la Escala de SL, la cual fue validada (0.92 de A. Cronbach, alta confiabilidad). En los resultados que presentaron se evidenció que el 76% percibió un CO alto, un 24% nivel promedio y nadie bajo. Respecto a la SL un 42% la percibió como Regular, un 3% insatisfactorio y un 11% satisfactorio, los restantes se identificaron con una percepción parcial sobre la SL (44%). Concluyeron que existe un CO favorable reflejado principalmente por el buen trato y la confianza. Además, concluyeron que se percibió una parcial insatisfacción

reflejado principalmente por las condiciones de trabajo, infraestructura y equipamiento.

Bárcenas (2020) realizó una investigación en un laboratorio prestador de servicios, en el municipio de Chinú, Bolivia. Presentó una investigación de tipo no probabilístico. Para tal fin tuvo como muestra a 54 colaboradores que correspondía al 83% del total de colaboradores, no incluyó a los administrativos y a algunos incapacitados. Buscó diseñar acciones para la mejora CO durante la pandemia por Covid 19. Como instrumento aplicó el cuestionario IMCOC que consta de 7 dimensiones, los cuales se identifican como liderazgo, comunicación, seguridad, recursos institucionales, gestión de conflictos, capacitación y trabajo en equipo. Como resultado identificó que los colaboradores asistenciales perciben un clima organizacional en su dimensión de liderazgo adecuado, enmarcando principalmente que el 45% reconoce la existencia de un comité ante necesidades que generó la pandemia y que un 41% manifestó que si hubo preocupación de parte del laboratorio por la salud del personal asistencial. En su dimensión seguridad, el 26% refirió sentirse algunas veces seguro frente a la pandemia y el 17 % indicó que siempre se encuentra expuesto al contagio de covid19. En su dimensión gestión de conflictos obtuvo que el 73% considera que el laboratorio es adaptable a los cambios, En su dimensión capacitación el 100% consideró que el laboratorio los mantuvo actualizados ante la evolución del Covid 19. En su dimensión de comunicación el 95% consideró que obtuvo información clara sobre el Covid 19. En su dimensión de trabajo en equipo el 71% apoyó y obtuvo apoyo entre compañeros. Y en cuanto a su dimensión de recursos institucionales el 91% consideró que el laboratorio los abasteció de equipos de protección profesional necesario. Concluyó que desde la dimensión liderazgo, gestión de conflictos, capacitación, comunicación y recursos institucionales, el laboratorio estuvo realizando un adecuado trabajo. Mientras que en la dimensión de Seguridad identificó que existe un alto índice de trabajadores que experimentaron ansiedad, por lo que propone fortalecer el seguimiento psicológico y reforzar con actividades y/o talleres de manejo de estrés y ansiedad.

Ortiz *et al.* (2020) realizaron una investigación en Argentina dirigido a equipos de salud asistencial que se encontraban frente a la pandemia del Covid 19, dentro del mes que se reportó el 1er caso en su país. El estudio fue de corte transversal. Buscaban conocer cómo percibía el personal de salud la preparación de las instituciones para hacer frente a la pandemia. Para tal fin tuvieron como muestra a 5670 trabajadores entre el sector público y privado. Aplicaron, como instrumento, para su componente cuantitativo una encuesta diseñada ad-hoc que fue evaluada por 8 juicios de expertos, contaron con dimensiones de liderazgo, recursos institucionales, cohesión, capacitación y comunicación, todas vinculadas a evaluar el clima organizacional. Como resultado obtuvieron que el 73% percibía un liderazgo adecuado, con un valor de $p= 0.002$ que consideraba significativo. Respecto a la comunicación el 62% percibió que era adecuado, sobre la Cohesión el 53% percibían que podían manejarlo, además, respecto a recursos institucionales 71% percibió que era adecuado y sobre capacitación el 65% consideró sentirse actualizado, estas dimensiones con un valor de $p < 0.001$ estadísticamente significativo. Concluyeron que el CO fue percibido, en relación para enfrentar la pandemia, con ligeras decadencias que preocupan y generan demandas de parte del personal de salud.

Flore & Quino (2018) Realizaron un trabajo de investigación relacionado con el aspecto organizativo de un hospital de Bolivia, en la Paz. Motivados por la situación por la que atravesó su país en cuanto a temas de salud. Su investigación fue cuantitativa de enfoque, de método deductivo y descriptivo de tipo. Tuvieron como muestra a 258 personales entre médicos y enfermeras. Su objetivo fue estudiar el efecto del CO del personal médico asistencial y de enfermería en la Satisfacción de los usuarios. Y presentaron como uno de los objetivos específicos buscar analizar el CO del personal médico y de enfermería. Usaron como instrumento el cuestionario IMCOC que constó de 45 preguntas, tuvo alto nivel de confiabilidad (0.89 de A. Cronbach). Agregaron recompensa, equipo y distribución, oportunidad de desarrollo, estabilidad laboral y condiciones físicas como dimensiones a las ya establecidas dentro del cuestionario IMCOC (Cooperación, Objetivos, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Motivaciones, Control y Toma de decisiones). Como resultado obtuvieron que el personal de enfermería percibe un

58.3% de clima desfavorable, mientras que solo el 17% percibe un clima favorable, el restante se mantiene neutro. En tanto, el personal médico mantiene un 53.9% de clima desfavorable. Es así que concluyeron que el CO del personal de salud (Médico – enfermera) es desfavorable, lo cual se relaciona con la satisfacción del paciente, ocasionando insatisfacción.

2.2 Bases Teóricas - Conceptos

Variable 1: Clima Organizacional (CO)

Definida como la apreciación que tiene un trabajador o trabajadores de su ambiente laboral, estudiado desde hace años por su influencia en el proceso de producción de productos y/o servicios, ya que tiene relación directa con el estado de ánimo/ motivación del trabajador (Empresa actual, 2021). Es considerada, además, actualmente como un reflejo de la intimidad de una organización, que tiene la capacidad de transformarse en función a la percepción de los trabajadores o de la situación organizacional (Guevara, 2018).

Características del CO

El CO es el resultado del estado actual de una organización y mucho tiene que ver los que lo conforman. Sin embargo, cada organización tiene sus propias características, y el comportamiento de sus creadores también es diferente, por lo que el entorno en relación al comportamiento humano que opera en las organizaciones también es diferente (García & Benavides, 2020).

Algunas características, según Brunet son:

- Al CO lo define los comportamientos, características y habilidades, perspectivas de los demás y las circunstancias socioculturales de la organización.
- Es un fenómeno externo al individuo que, por el contrario, puede apreciar un factor co-creador de su naturaleza.
- Es diferente de la misión en la forma en que se puede observar distintos “Climas” en los colaboradores que trabajan en busca del cumplimiento de una misma misión.

- Se cimienta en características de la realidad externa. Ejemplo es la percepción de un observador que trabaja (la percepción no siempre es consciente).
- Tiene consecuencias conductuales.
- Estas características juntas forman una cierta atmósfera, que tiene su propio carácter, que de una forma u otra refleja la realidad de una empresa/organización e influye en el actuar de los involucrados.

Tipos de CO

Se conoce cuatro tipos de CO que se califican en relación a los gerentes y su capacidad de decisión y sus colaboradores (Grupo IPS, 2020):

Autoritarismo explotador: Este tipo de CO se caracteriza por la desconfianza de los gerentes hacia sus trabajadores, por lo que las decisiones las toman solo ellos y se distribuyen de acuerdo al rol del empleado. Además, un ambiente de trabajo autoritario explotador es aquel en el que el directivo se comunica con el trabajador con el único propósito de dar indicaciones concretas.

Autoritarismo paternalista: En este tipo de CO la mayoría de las decisiones las ejercen los gerentes, pero en ocasiones comparten la toma de decisiones con gerentes de un nivel abajo. En este entorno organizacional, se resalta lo premios y castigos como parte de la estrategia para fomentar la motivacional de sus colaboradores. Además, la gerencia cumple un papel muy importante con las demandas sociales de sus empleados, quienes tienen la opinión de que trabajan en una organización sólida y organizada.

Consultivo: Otro tipo CO es un ambiente de discusión que se presenta en un ambiente colaborativo, donde la gerencia es relativamente permisiva con los trabajadores, en cuanto a toma de decisiones (Forman parte). La comunicación es vertical. En este tipo de CO también juega rol las recompensas y castigos dirigidos a los empleados, a fin de usarlos como incentivos, pero poniendo en juego la credibilidad. Este tipo de entorno organizacional es muy dinámico, donde la labor está impulsada por objetivos.

Participación en grupo: en este tipo el CO es una atmósfera grupal participativa, donde el directivo tiene total confianza en sus trabajadores y les permite tomar decisiones en varios niveles. Comunicarse vertical

y horizontalmente lo caracteriza. Además, los empleados están motivados por la oportunidad de participar, lo que los anima a trabajar duro y alcanzar sus metas. La relación es más cercana entre los gerentes y el trabajador.

Funciones de CO

Se reconocen 22 funciones (Mar, 2020):

- Desvinculación: Conseguir que todos se involucren con la tarea, inclusive los que estuvieron trabajando por intuición logren vincularse y comprometerse.
- Obstaculización: Hacer que el abrumamiento por las tareas habituales, se vuelvan útiles.
- Espíritu: Gozar de una tarea realizada y sensación de que sus demandas se están satisfaciendo simultáneamente.
- Intimidad: permitir que los colaboradores desarrollen amistades, está inclinado a la parte social.
- Alejamiento: describe la disminución de la brecha "emocional" entre jefes y su personal.
- Énfasis: Enfatiza el comportamiento de la gerencia, la cual se caracteriza por una cuidadosa observación. Existe equidad en la administración y sensibilidad de respuesta de parte del directorio.
- Motivación / Empuje: Este es un comportamiento de gestión "Construir una organización" y dar ejemplo.
- Consideración: se caracteriza por tratar a todos como humanos y solidaridad.
- Estructura: Abarca comentarios de los empleados sobre las restricciones en el grupo se refieren a cuántas reglas, regulaciones y procedimientos existen.
- Responsabilidad: Sentir que cada uno es su propio dueño, no se debe consultar todas las decisiones; cuando tienes un trabajo sabes cuál es tu trabajo.
- Premio: Sentir que alguien está siendo recompensado por buenas obras. Ver la honestidad en la política de salarios y promociones.

- Riesgo: ¿está enfatizando un riesgo calculado o es mejor no arriesgarse en absoluto? Se trata de la orientación de riesgo en el trabajo.
- Cordialidad. El sentido común de la amistad cercana es común en el ambiente y en el grupo de trabajo; centrarse en lo que la gente quiere.
- Apoyo: Enfatiza el trabajo mutuo en ambas direcciones (De arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba).
- Reglas: Trata de los objetivos y estándares explícitos e implícitos en las normas, representa las metas grupales e individuales.
- Conflicto. El sentimiento que define “Algo diferente” a lo que escuchan. Énfasis en definir el problema, no mantenerse oculto o fingir.
- Identidad: Sentimiento que perteneces a la empresa y eres parte valioso para el grupo.
- Inconsecuencias: La medida en que las políticas, procedimientos, estándares de desempeño y lineamientos entran en conflicto o no se aplican.
- Formalización: trata de la regularización de las prácticas y tareas de cada puesto.
- Adecuación: Trata de como la planificación se va acomodando para el logro de objetivos.
- Capacidad y desempeño: se caracteriza por priorizar el desempeño más que un grado académico o personalidades.
- Tolerancia: Se prioriza aprender de los errores antes de señalar o impugnar culpa.

Importancia del CO

Un ambiente de trabajo agradable es extremadamente importante debido a que ello conlleva a la satisfacción del colaborador y en consecuencia rinda en su productividad. Un adecuado ambiente de trabajo es clave, mejora el desenvolvimiento del personal, mejora la organización y crea empleados productivos, fieles y satisfechos. Cuando los empleados están contentos, son productivos, lo que significa que aumenta la productividad de la organización o

brindan un mejor servicio. Las recompensas económicas no son lo suficientemente motivadoras para crear un trabajo productivo, los trabajadores requieren sentirse a gusto y satisfechos con lo que hacen con el trabajo que desempeñan para lograr su máximo potencial. (Fundación Romero, 2019) .

Clasificación del CO

CO Favorable: implica aquellos ambientes que adaptan bien las características del entorno a las características de sus integrantes, obteniendo efectos benéficos, ya que bajo su atribución se estimularán acciones de alta eficiencia. Entonces, cuando un gerente comprende el tipo de clima que puede alentar un alto rendimiento y usa una variedad de influencias para crear ese clima, intencionalmente crea las condiciones para el desempeño. Aquí se generan los climas de producción, equidad, desafío y humanitario (Álvaro & Soto, 2016).

CO desfavorable: Por otro lado, si la persona a cargo es incapaz de percibir un entorno que pueda estimular un rendimiento adecuado y está dispuesto a promover condiciones que le "gusten" o "aprendan" respectivamente en función de su punto de vista, eso crearía un clima desfavorable porque no se adaptaría en modo alguno a las características del medio y sus colaboradores. Aquí se representan el Clima estancado, el Clima de sumisión, el Clima ambiguo y el Clima autoritario (Álvaro & Soto, 2016).

2.2.1 Bases teóricas sobre CO

Teoría de las relaciones humanas

La teoría de Elton Mayo propone que el trabajador es emocional, su productividad se relaciona directamente con su estado de ánimo, siendo esto un aspecto fundamental e influyente sobre el CO dentro de una empresa u organización. Elton visualiza a la empresa como un conjunto de personas que interactúan entre sí e influyen uno sobre otro, es por eso que un trabajador al ser un ente emocional e interactivo se ve influenciado por el conjunto (Empresa). Aquí es donde la empresa debe aprovechar la "Interacción" para generar motivación y cambios emocionales a favor a fin de generar mayor productividad y mejor CO (Peiró, 2020).

Teoría de Rensis Likert

La teoría de Rensis fueron una serie de investigaciones que realizó en una empresa aseguradora. Distinguió diversos comportamientos de productividad en función del líder que los encabezaba. Los líderes ejercían su liderazgo de distintivas formas, diferentes enfoques y estrategias. Observó que ello era la respuesta a las diversas formas de producción. Esta conducta fue observada en diferentes instituciones, y es así que el psicólogo propone variables que definen los tipos de liderazgo. Además, propuso que el ambiente laboral o entorno de trabajo es definido por el liderazgo ejercido. Entre las variables propuestas se encuentran las intervinientes (refleja el clima interior), Causales (lo administrativo) y Finales (Resultados logrados). Likert, además propone sistemas que reflejan los tipos de liderazgo (Autoritario, autoritario-paternalista, consultivo y democrático), con la finalidad de estudiar la conducta definida de cada tipo de líder (Ascencio, 2023).

2.2.2 Variable 2: Satisfacción Laboral (SL)

La SL hace referencia al nivel de aprobación del colaborador en relación a su medio de trabajo (Entorno). Locke (1969) dijo que la SL es un "*estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto*" (J. Pérez, 2014).

"Satisfacción" nos hace referencia al comportamiento del accionar de una persona hacia el trabajo y la institución en general. Representa la medida en que las cualidades del trabajo se adaptan a las aspiraciones, perspectivas o insuficiencias del trabajador. Es hacer un trabajo interesante, hacerlo adecuadamente y ser reconocido por sus esfuerzos. También es entusiasmo y alegría en el trabajo. La satisfacción laboral tiene vínculo con variables que son de gran interés para la organización (Oswald et al., 2015).

Características de la SL (Ruíz, 2009):

Trabajo mentalmente desafiante: Los trabajadores optan por puestos donde puedan ejercer sus habilidades, por ello un puesto con una dificultad moderada puede hacer que los empleados sientan satisfacción y placer.

Recompensas justas: La cantidad del salario no es indicador para una buena satisfacción, sino la percepción de justicia que uno percibe cuando se hace un ascenso o promoción merecido.

Condiciones favorables de trabajo: Los trabajadores prefieren trabajar cerca de casa, donde se sientan cómodos y seguros, un lugar donde puedan desarrollar su trabajo fácilmente.

Compañeros que brinden apoyo: Los empleados se sienten más satisfechos con líderes o jefes tolerantes que con los que son autoritarios, indiferentes o intolerantes.

Participación en la toma de decisiones: Cuanto más participe el trabajador en los procesos de decisión, mayor será el grado de satisfacción que este sienta.

Tipos de SL (Márquez, 2021):

Progresiva: El grado de satisfacción va creciendo conforme va pasando el tiempo, puesto que ofrece más de lo que uno esperaba.

Estabilizada: El grado de satisfacción se mantiene constante en el tiempo, pero puede aumentar o disminuir dependiendo de los nuevos retos.

Resignada: El grado de satisfacción disminuye en el tiempo, debido a que el trabajo no es para nada como uno lo esperaba.

Consecuencias de la SL

Productividad: se puede definir como el desempeño promedio durante un período de tiempo que realiza un trabajador. Este número se puede obtener midiendo la cantidad física (Valor de un bien o servicio brindado). La teoría económica sostiene que los salarios deben representar la productividad laboral de tal manera que los trabajadores produzcan lo suficiente para cubrir estos costos. Si el aumento de salario excede este equivalente, se incurrirá en una pérdida (Verona, 2019).

Cambio de servicios de rotación: los trabajadores con insatisfacción y poco compromiso con la organización tienen más probabilidades de dejar sus trabajos. Por ejemplo, se ha demostrado que, en organizaciones sin fines de lucro, los trabajadores o voluntarios renuncian cuando no les gusta la tarea asignada. Por ello, para conservar el personal y no afectar el servicio o productividad es esencial la SL (Salazar, 2018).

Salud: la SL puede afectar el bienestar de los trabajadores, como evidencia existen investigaciones que afirman de que los trabajadores satisfechos tienen una mejor salud, mientras que la probabilidad de los no satisfechos los incentiva a renunciar o tienden a culminar su contrato. Por otro lado,

también se ha demostrado que cuestiones personales como la el núcleo familiar, la autoestima, la interacción social, el prestigio y la autorrealización pueden afectar la salud mental y, en consecuencia, la SL de los trabajadores (Salazar, 2018).

Aprendizaje social: los empleados tienden a estar atentos respecto a la motivación y satisfacción de otros trabajadores, a los que toman como modelo a seguir, si los ex empleados de la organización trabajan duro y hablan positivamente sobre su trabajo y el del empleador, los nuevos empleados imitarán su comportamiento. Ser productivo y satisfecho. La importancia de este tipo de comportamiento se demostró en un estudio de 187 empleados, que encontró que aquellos que observaban a otros participar en comportamientos antisociales tenían más probabilidades de comportarse de esta manera (Salazar, 2018).

Importancia de la SL

Un trabajador satisfecho con su empleo trabaja con inteligencia, se vuelve más productivo, crea más oportunidades para el trabajo en equipo, realiza intercambios de ideas y fomenta la comunicación asertiva. Un trabajador satisfecho presenta un comportamiento más optimista y trabaja de la mejor manera posible, lo que crea un entorno laboral positivo y productivo (Bidault, 2017).

Weinert (1985) enumera varios motivos por los que considera importante estudiar la SL. Estos motivos están relacionados con el desarrollo de la teoría organizacional (García, 2020):

- La relación directa entre producción y SL.
- Relación no positiva entre SL y horas perdidas.
- Posible relación entre SL y CO.
- Sensibilizar a los directivos de la empresa/organización y todo el conjunto lo resaltante e importante que es tomar en cuenta el área socioemocional de sus colaboradores durante su desempeño.
- Destacar la relevancia de comunicar el comportamiento, valores y objetivos de los colaboradores en función al desempeño de los empleados.
- Enfoque integral de la calidad de vida, aplicada como parte fundamental de la calidad de vida durante el desarrollo del trabajo.

- Debido a que la calidad de vida tiene una gran influencia en la satisfacción en la vida diaria.

2.2.3 Bases teóricas sobre la SL

Teoría de los dos factores de Herzberg

Es una teoría basada en un estudio realizado por el psicólogo Frederick, en Estados Unidos, con la finalidad de saber (Investigar) que provoca en los trabajadores sentirse satisfechos o no respecto a su entorno laboral. Es así que presenta dos aspectos que se relacionan con este estado, uno de ellos son los factores higiénicos, el cual se basa en lo externo (Lo que es, hace o haría la empresa, “La empresa define el entorno laboral”), en este aspecto encontramos detalles relevantes como el compañerismo, la infraestructura, los pagos, CDO, DO, seguridad, entre otros. No sería nada agradable trabajar en un lugar desorganizado, no orientado, con bajo sueldo y encima con compañeros poco responsables. Todo esto se vincula a un mínimo de condiciones que fomentarían un ambiente agradable de trabajo. El otro aspecto o factor que trabajo Frederick es lo motivacional, caracterizado por lo que es, hace o haría el colaborador, “El trabajador define el entorno laboral”. Aquí resaltamos aspectos como autonomía, responsabilidades, crecimiento profesional, entre otros. Si se busca compromiso de parte del trabajador, la empresa u organización debe buscar estrategias que ayuden a fomentar y resaltar el valor de estos aspectos (VII Congreso Internacional de Innovación y Educación Aplicada, 2022).

Teoría de las jerarquías de Maslow

Es una de las pioneras en investigar sobre la importancia de la satisfacción. La teoría sugiere que las necesidades humanas se priorizan y ordenan en función a que es lo que se debe satisfacer primero (Orden de prioridades). Es así que plantea una pirámide de necesidades, considerando en la base las necesidades básicas, tales como las fisiológicas y de seguridad y en la cumbre necesidades más complejas como empatía y autorrealización. El objetivo de esta teoría, al aplicarlo en alguna organización, es identificar las necesidades laborales y ordenarlas y/o priorizarlas en función de las metas trazadas, desde aquellas que irán en la base

(Principales) hasta las que irán en la cumbre (Secundarios y/o más complejos) (Salva, 2019).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se desarrollo una investigación con enfoque cuantitativo, ya que el método cuantitativo se utiliza para recopilar y analizar datos, y así responder problemas de investigación y probar hipótesis establecidas, a menudo, también se usan estadísticas para determinar patrones de conducta en una población (Sampieri et al., 2003).

El diseño que se trabajó fue no experimental y transversal, no hubo manipulación intencional de las variables. Tiene como base a la observación en el contexto, tal como es, natural, para luego realizar el análisis (Dzul, 2019).

Fue una investigación de tipo Descriptivo correlacional, ya que relacionó dos variables, buscando establecer la intensidad y el sentido de la relación. Si una aumenta o disminuye que sucede con la otra (Mousalli, 2015).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual. Constructo multidimensional, propio de una organización y un momento concreto, que se forma a partir de unas determinadas condiciones socio laborales y de las percepciones individuales que se tienen de éstas, busca el progreso del entorno de labor y pretende lograr resultados óptimos de productividad sin dejar de lado el recurso humano (Rosa, 2022).

Definición operacional. Estuvo conformada por 3 dimensiones: CDO, DO Y PH. Para la recopilación de la información de esta variable se empleó 55 ítems.

Dimensiones del CO:

Cultura de la Organización (CDO)

La CDO son los hábitos, valores, credos, experiencias y tradiciones de una organización. Su Fin es especificar el cómo un trabajador se relaciona con su exterior y entre ellos. Forma en primera instancia las bases que instaurará

posteriormente en sus empleados. Otra definición sería los valores del personal y las normas que se conviven internamente dentro de una organización. Se resume como la imagen de una organización en función a sus procesos de identidad, selección de personal y proveedores, entre otros. Resulta importante porque enrumba a la empresa y brinda orientación para conducirse adecuadamente. La dirección a través del trato que brinda a sus empleados y al entorno social. Comparte 2 ámbitos muy importantes el interno que se relaciona directamente con el colaborador, los gerentes, el clima laboral, y el externo que se relaciona directamente con la comunidad donde se encuentra ubicada la organización (Editorial Etecé, 2021).

Dentro de esta dimensión se trabajó los siguientes indicadores:

- Conflicto y cooperación
- Motivación
- Identidad

Diseño Organizacional (DO)

Es un proceso organizado y planificado de cambios culturales y estructurales que visiona una organización de una serie de avances socio-tecnológicos, que permite la habilidad de generar un diagnóstico, planificación o implementación en relación a las modificaciones. Tiene como Fin generar estrategias de acuerdo a las actividades propias de la organización considerando los factores externos e internos que puedan influenciar, de tal manera que las decisiones de los gerentes estén en relación a los objetivos y/o metas fijadas por la institución u organización para que éstas puedan efectivizarse con eficacia y en beneficio de sí mismo (Alba, 2022).

En esta dimensión contaremos con los siguientes indicadores:

- Remuneración
- Estructura/Organización
- Comunicación organizacional

Potencial Humano (PH)

El potencial humano está representado por el interior, así como una casa en su interior desarrolla vidas y se representa por una fachada, también el ser humano tiene interiormente características modificables como las creencias, emociones, pensamientos, etc. las cuales se podrían maximizar alcanzando su máximo

potencial y lo cual dependerá de que tanto se trabaje en estas características. Reflejar el potencial en un estado concreto sería posible en acorde a la adecuación o dirección que se brinde (Peralta, 2021).

Los indicadores que se trabajarán son:

- Recompensa
- Innovación
- Liderazgo
- Confort

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual. Son sentimientos a favor o desfavorables en relación a la apreciación del colaborador respecto a su entorno de trabajo (García, 2022).

Definición operacional. Estuvo conformada por dos dimensiones: Factores extrínsecos y factores intrínsecos. Se usó 15 ítems en su evaluación.

Dimensiones de la SL:

Factores Intrínsecos: Es aquello que se encuentra dentro de uno mismo, que es íntimo. Hace referencia a lo esencial (Real Academia española, 2021). Trabajaremos los siguientes conceptos:

- Libertad de método: Capacidad de escoger entre una u otra opción para desarrollar tus actividades.
- Reconocimiento: Las felicitaciones, premios, cuadros honoríficos, cualquier acto que haga referencia a un buen desempeño.
- Responsabilidades asignadas: Tareas, metas, actividades que se te han sido encomendadas.
- Uso de capacidades: La oportunidad que se te brindan para poder desempeñar todas tus habilidades.
- Ascenso: Existencia de algunas posibilidades de promocionar tu puesto de trabajo o ascender entre los demás.

Factores Extrínsecos: Es aquello que es externo. Hace referencia a lo no esencial (Real Academia española, 2021). En esta dimensión se trabajó los siguientes conceptos:

- Sugerencias atendidas: Se toman en cuenta de vez en cuando tus sugerencias, o al menos son escuchadas.

- Variedad de tareas: Existen diferentes actividades por realizar.
- Condiciones físicas: Se necesita tener una condición específica para desempeñar alguna actividad del trabajo.
- Compañeros: Tus compañeros son sociables, agradables, te ayudan con tus actividades, etc.
- Superiores: Tu jefe inmediato es tolerante, escucha tus quejas y/o sugerencias, etc.
- Salario: Sientes que tu salario es el adecuado con referencia a tu desempeño en las actividades laborales.
- Relación superior-subordinado: Se crean actividades recreativas para socializar entre todos los miembros de la empresa, o al menos los jefes realizan visitas inopinadas a las áreas de trabajo de sus colaboradores.
- Gestión: La empresa se encuentra bien organizada, no hay atrasos en los pagos, los jefes indican a diario las actividades a realizar, etc.
- Horario: Los horarios son de acuerdo a lo establecido en los contratos, se respetan los tiempos de refrigerio, no existen cruces de horarios entre compañeros, etc.
- Estabilidad: No te sientes amenazado al momento de finalizar tu contrato, sientes que eres indispensable para la empresa y que has hecho un buen trabajo.

3.3 Población, muestra y muestreo

- Población: Estuvo conformado por 83 enfermeras profesionales de un instituto de salud.
- Muestra: Fue censal, toda la población lo conformó. Estuvo conformada por 83 enfermeras profesionales.
- Unidad de muestra: Un personal profesional de enfermería.
- Criterios de inclusión: experiencia laboral igual o mayor a dos años.
- Criterios de exclusión: Se excluyó a las licenciadas en periodo vacacional, administrativas, con licencias sin goce o goce de haber y profesional que decidió no ser partícipe de la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se trabajó la encuesta como técnica de recolección de datos. Se usó dos instrumentos organizados y estructurados a través de un cuestionario en las que se dio alternativas de elección en sus respuestas usando la escala de Likert.

Para el CO, se usó el instrumento Metodología para el estudio del CO: Documento técnico del MINSA, Segunda edición 2009 con RM N°623-2008/MINSA. Este instrumento cuenta con 55 ítems que se incluyen en 3 variables y 11 dimensiones, la cuales para fines de estudio se trabajó en base a 3 dimensiones.

Dimensión de la CDO la conformó 15 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15) y 3 indicadores: identidad, cooperación – motivación y conflicto.

Dimensión de DO estuvo conformada por 4 indicadores: estructura, remuneración, comunicación organizacional y toma de decisiones. Y 20 ítems que van del 16 al 35.

Dimensión de PH compuesta por cuatro indicadores: premio (recompensa), confort, liderazgo y creatividad (innovación). Y 20 ítems que van del 36 al 55.

Para la SL se usó el instrumento NTP394: SL (Overall Job satisfaction), implementada por Warr, Cook y Wall en 1979. La cual, originalmente cuenta con 2 subescalas: Sub escala de factores extrínsecos y sub escala de factores intrínsecos, las cuales por fines de estudio de esta investigación se usaron como dimensiones.

Dimensión de factores Extrínsecos contó con siete indicadores distribuidos en los ítems 56, 57, 58, 59, 60, 61 y 62. Los indicadores son libertad de método, reconocimiento, responsabilidad asignada, uso de capacidades, ascenso, atención de sugerencias, y tareas varias.

Dimensión de factores Intrínsecos estuvo compuesta por 8 indicadores y 8 ítems (63, 64, 65, 66, 67, 68, 69 y 70), los indicadores fueron condiciones físicas, superiores, compañerismo, salario, gestión, horario, estabilidad y relación superior-subordinado.

Validez y Confiabilidad

Validez: se desarrolló a través de la participación de 3 jueces que formaron el juicio de expertos, los cuales en razón a su experiencia y conocimientos dieron

sugerencias, observaciones y recomendaciones que se ejecutaron. Obteniendo así su conformidad.

Confiabilidad: Se usó la escala de Alfa de Cronbach para el análisis de fiabilidad, se tuvo como resultado un valor de 0.971, el cual se interpreta como altamente confiable. Para ello se contó con 8 colaboradores que no formaron parte de la muestra, más si compartían características similares.

Figura 1. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	70

Fuente: Exportado del SPSS V.25

3.5 Procedimientos

Para la efectivización del trabajo de investigación, en primera instancia se validó los cuestionarios en función a el juicio de expertos y posteriormente se midió la confiabilidad (A. Cronbach).

Los cuestionarios validados se aplicaron mediante un link virtual, a la muestra censal, contenía la autorización previa para el procesamiento de datos, fue anónimo.

Posteriormente se hizo revisión de cada una de las encuestas a fin de detectar errores de digitación o falta de respuesta y a la vez realizar la tabulación correspondiente para seguir con el método de análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Análisis descriptivo: El método descriptivo de datos es estadístico, para lo cual se utilizó el Software de estadística descriptiva SPSS 25, con la finalidad de desarrollar tablas de frecuencias, porcentajes y números que se puedan analizar en el Excel.

Análisis inferencial: Para este fin se realizó la contrastación de hipótesis y además se usó el coeficiente de Spearman, el cual permite medir la correlación de variables (2) aleatorias cuantitativas. Ambos valores estadísticos fueron procesados en el programa SPSS versión 25.

3.7 Aspectos éticos

Durante todo el proceso se aplicaron los siguientes principios éticos: Autonomía bajo la cual el personal profesional de enfermería toma la decisión de ser parte o no del estudio, anónima y secreta en el estudio de investigación. Justicia, todas las enfermeras participaron de acuerdo con los criterios de selección. Beneficencia porque los resultados del estudio benefician a la población de enfermería, y de No maleficencia, porque el estudio no busca perjudicar a la población ni a la enfermera.

Se proporcionó la información necesaria sobre el estudio, explicando todas las dudas e inquietudes de las enfermeras y se aplicó el consentimiento informado.

IV RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Variable 1: Clima organizacional

Tabla 1

Niveles de la variable clima organizacional

	Fi	%
No saludable	26	31.3
Medianamente saludable	37	44.6
Saludable	20	24.1
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

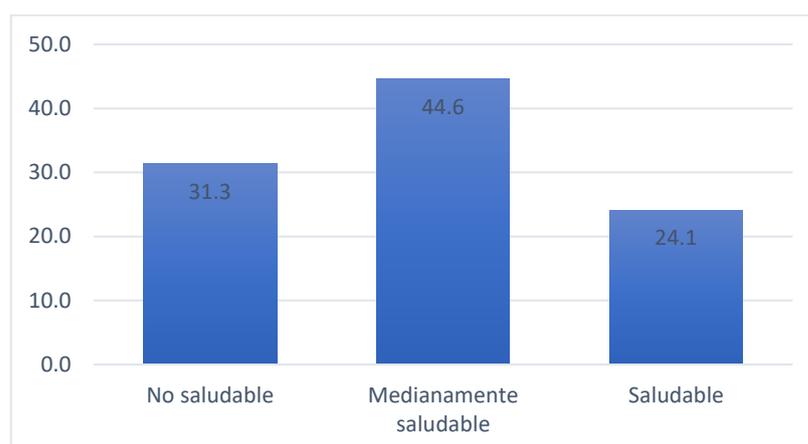


Figura 2. Niveles de la variable clima organizacional.

Interpretación: El nivel que obtuvo menor porcentaje fue el CO saludable, mientras que el nivel de mayor porcentaje es el CO medianamente saludable. El CO no saludable obtuvo un porcentaje intermedio entre el CO saludable y CO medianamente saludable, representado por un 24% del total de encuestados. Por tanto, no todo el profesional de enfermería tiene una apreciación adecuadamente saludable de su entorno de labor, en su mayoría existe indicadores como reconocimiento, conflicto, liderazgo, comunicación entre otros que los hace apreciar un entorno medianamente saludable.

Dimensiones de la variable clima organizacional

Dimensión 1: Cultura Organizacional

Tabla 2.

Niveles de la dimensión cultura organizacional

	Fi	%
Bajo	30	36.1
Medio	29	34.9
Alto	24	28.9
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

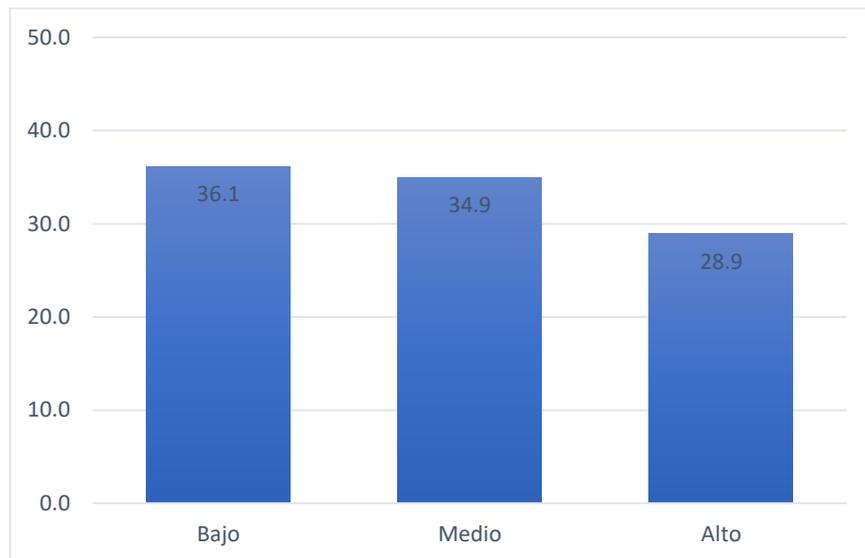


Figura 3. Dimensión cultura organizacional

Interpretación: El nivel bajo fue el que presentó mayor porcentaje (36%), seguido por el nivel medio (35%), El nivel alto de cultura organizacional fue el que presentó menor porcentaje, solo un 29%. La apreciación radica específicamente sobre el indicador conflicto y motivación, para los cuales tuvieron una apreciación negativa, ubicando así a la CDO, en su mayoría en un nivel bajo.

Dimensión 2: Diseño Organizacional

Tabla 3.

Niveles de la dimensión diseño organizacional

	Fi	%
Bajo	25	30.1
Medio	41	49.4
Alto	17	20.5
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

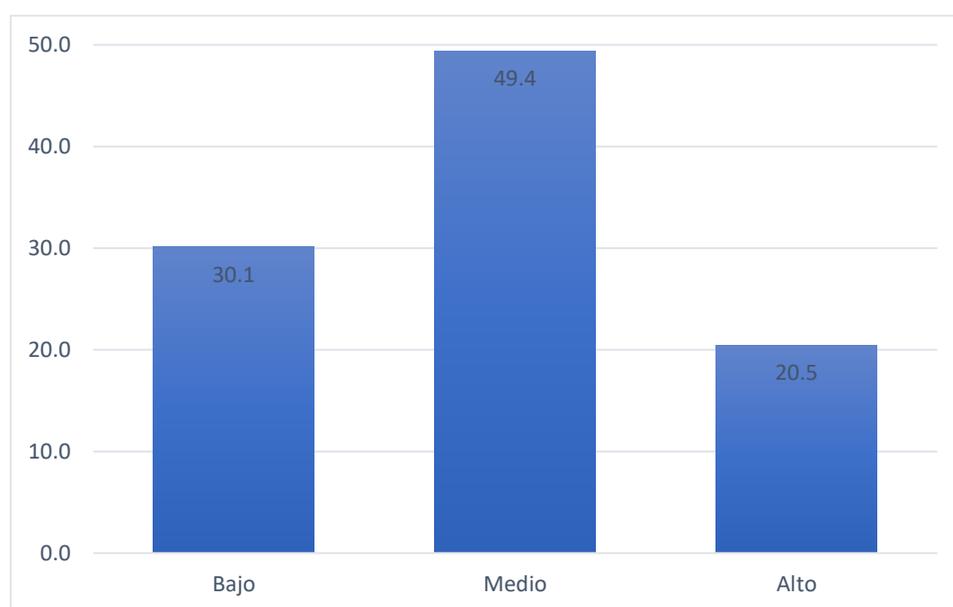


Figura 4. Dimensión diseño organizacional

Interpretación: El que presentó mayor porcentaje (49%) fue el nivel medio. El nivel bajo de diseño organizacional fue representado por un 30%, mientras que alto obtuvo un porcentaje de 21%. El nivel medio fue destacado por la apreciación inadecuada sobre los indicadores de remuneración y comunicación, indicadores fundamentales que jugaron un rol importante en el desempeño del trabajador durante la pandemia.

Dimensión 3: Potencial Humano

Tabla 4.

Niveles de la dimensión potencial humano

	Fi	%
Bajo	25	30.1
Medio	43	51.8
Alto	15	18.1
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

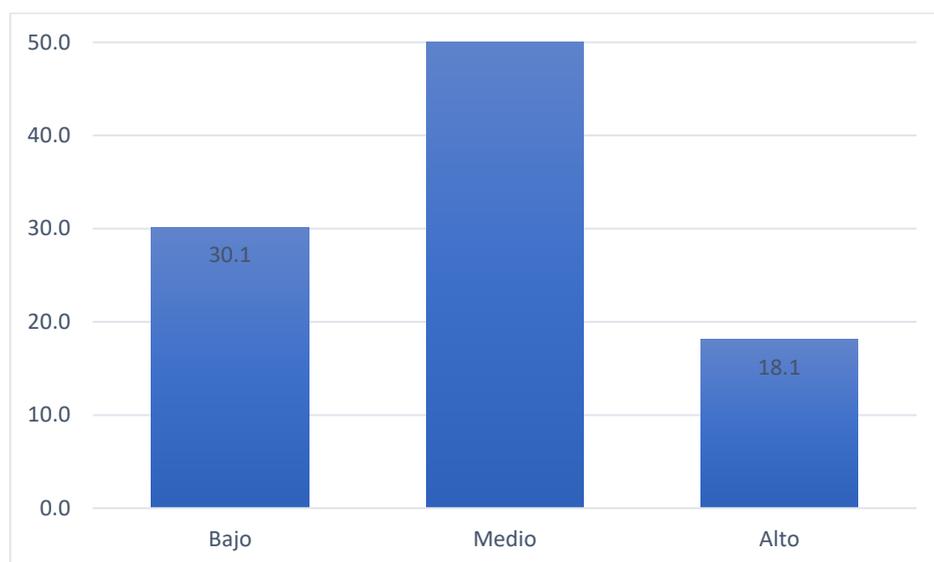


Figura 5. Dimensión potencial humano

Interpretación: El que presentó menor porcentaje (18%) fue el nivel alto de potencial humano, seguido por el nivel Bajo que obtuvo un 30%. El nivel que obtuvo un porcentaje mayor, representado por un 52% fue el Medio, el cual resaltó fundamentalmente el indicador de recompensa y liderazgo, los cuales sufrieron una apreciación negativa.

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Tabla 5.

Niveles de la variable satisfacción laboral

	Fi	%
Insatisfecho	25	30.1
Moderadamente satisfecho	39	47.0
Satisfecho	19	22.9
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

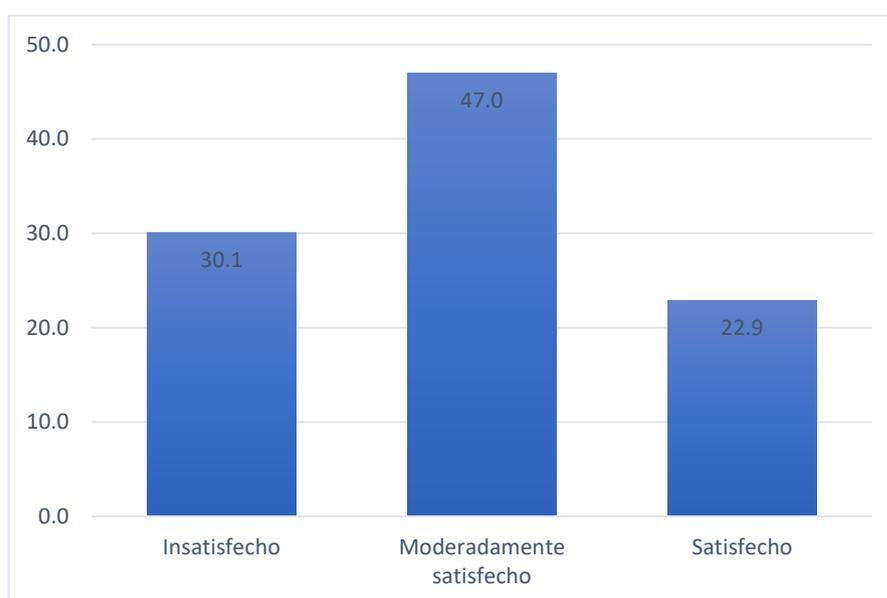


Figura 6. Niveles de la variable satisfacción laboral

Interpretación: Respecto a la variable satisfacción laboral, el 22% percibió sentirse satisfecho, un 30% insatisfecho y un 47% moderadamente satisfecho. Pese al esfuerzo institucional por mantener la SL de los colaboradores en un estándar alto, éste tuvo una apreciación, en su mayoría, media, para lo cual resaltaron principalmente las sugerencias, responsabilidades, compañeros y superiores con una apreciación no muy favorable.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensión 4: Factores Intrínsecos

Tabla 6.

Niveles de la dimensión factores intrínsecos

	Fi	%
Bajo	28	33.7
Medio	42	50.6
Alto	13	15.7
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

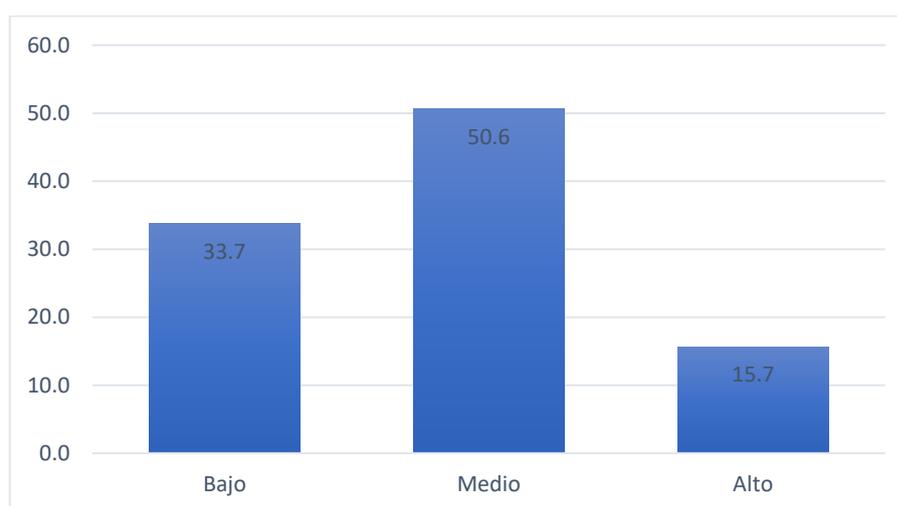


Figura 7. Dimensión factores intrínsecos

Interpretación: el que presentó mayor porcentaje fue el nivel medio, con un 50%. Seguido por un 34% que representó al nivel bajo de factores intrínsecos que influyen sobre la SL. El nivel alto estuvo representado por un 16%. Las sugerencias y responsabilidad fueron los indicadores que más apreciación no favorable tuvieron, lo que catalogó al nivel medio con un porcentaje por encima del 50%.

Dimensión 5: Factores Extrínsecos

Tabla 7.

Niveles de la dimensión factores extrínsecos

	Fi	%
Bajo	25	30.1
Medio	44	53.0
Alto	14	16.9
Total	83	100.0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

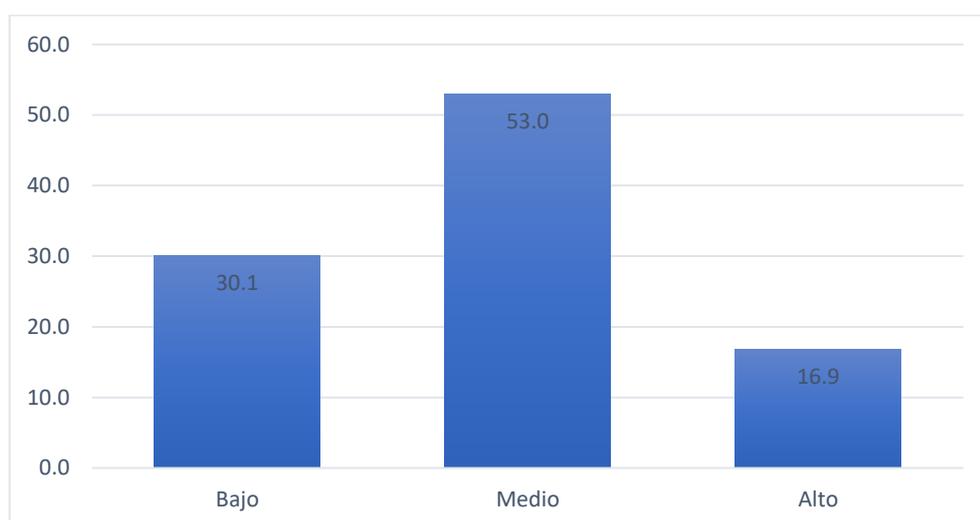


Figura 8. Dimensión factores extrínsecos

Interpretación: El nivel medio fue el que estuvo representado por un mayor porcentaje, lo cual indicó que un 53% del total de encuestados percibió que los factores externos influyen medianamente sobre la satisfacción laboral. El nivel bajo fue representado por un 30%, mientras que el nivel alto por un 17%. Los indicadores que resaltaron el nivel medio fueron compañeros y superiores, quienes tuvieron un rol fundamental en el desempeño del personal durante la pandemia.

4.2 Estadística Inferencial

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud.

Tabla 8.

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,733**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	83	83
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,733**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	83	83

Fuente: Exportado del SPSS V.25

Interpretación: Dado que $p=0.000$ se rechaza H_0 , de manera tal que existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

El valor de $R=0.733$ por lo que la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es fuerte.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre la cultura de la organización y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Ho: No existe relación entre la cultura de la organización y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión cultura organizacional y factores intrínsecos

			Correlaciones	
			Cultura organizacional	Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,566**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	83	83
	Factores intrínsecos	Coeficiente de correlación	,566**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	83	83

Fuente: Exportado del SPSS V.25

Interpretación: Dado que $p=0.000$ se rechaza H_0 , de manera que existe relación entre la dimensión cultura organizacional y factores intrínsecos. El valor de $R=0.566$ por lo que la relación entre las dimensiones cultura organizacional y factores intrínsecos es moderada.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la cultura de la organización y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Ho: No existe relación entre la cultura de la organización y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión cultura organizacional y factores extrínsecos

			Correlaciones	
			Cultura organizacional	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,607**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	83	83
	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	,607**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	83	83

Fuente: Exportado del SPSS V.25

Interpretación: Dado que $p=0.000$ se rechaza H_0 , de manera que existe relación entre la dimensión cultura organizacional y factores extrínsecos.

El valor de $R=0.607$ por lo que la relación entre las dimensiones cultura organizacional y factores extrínsecos es moderada.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre el diseño organizacional y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Ho: No existe relación entre el diseño organizacional y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Tabla 11.

Correlación entre las dimensiones diseño organizacional y factores extrínsecos

			Correlaciones	
			Diseño organizacional	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,714**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	83	83
	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	,714**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	83	83

Fuente: Exportado del SPSS V.25

Interpretación: Dado que $p=0.000$ se rechaza H_0 , de manera que existe relación entre el diseño organizacional y los factores extrínsecos.

El valor de $R=0.714$ por lo que la relación entre las dimensiones diseño organizacional y factores extrínsecos es fuerte.

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre el potencial humano y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Ho: No existe relación entre el potencial humano y los factores intrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Tabla 12.

Correlación entre las dimensiones potencial humano y factores intrínsecos

			Potencial humano	Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Potencial humano	Coefficiente de correlación	1.000	,642**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	83	83
	Factores intrínsecos	Coefficiente de correlación	,642**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	83	83

Fuente: Exportado del SPSS V.25

Interpretación: Dado que $p=0.000$ se rechaza H_0 , de manera que existe relación entre las dimensiones potencial humano y factores intrínsecos.

El valor de $R=0.642$ por lo que la relación entre las dimensiones potencial humano y factores intrínsecos es moderada.

Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación entre el potencial humano y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Ho: No existe relación entre el potencial humano y los factores extrínsecos del profesional de enfermería que labora en tiempos de Covid 19 en un Instituto de salud.

Tabla 13.

Correlación entre las dimensiones potencial humano y factores extrínsecos

Correlaciones

			Potencial humano	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Potencial humano	Coefficiente de correlación	1.000	,766**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	83	83
	Factores extrínsecos	Coefficiente de correlación	,766**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	83	83

Fuente: Exportado del SPSS V.25

Interpretación: Dado que $p=0.000$ se rechaza H_0 , de manera que existe relación entre las dimensiones potencial humano y factores extrínsecos.

El valor de $R=0.766$ por lo que la relación entre las dimensiones potencial humano y factores extrínsecos es fuerte.

V DISCUSIÓN

5.1 Descriptiva

Para la variable CO se encontró que casi un 32% de los encuestados percibió un CO no saludable en una institución de salud pública. Ello es similar con lo reportado por Barrera *et al.*(2021) y Lázaro & Isla (2021) quienes encontraron porcentajes similares de percepción en hospitales de San Martín e Ica respectivamente. Estos valores pueden ser similares debido a que en los estudios mencionados se tuvo como muestra a profesionales de la salud y se dieron en años que corresponden al tiempo de la pandemia por el Covid 19, en el cual las atenciones a los usuarios fueron agudizadas y la alta demanda frente al desabastecimiento de equipo de protección profesional, medicinas y escasas de profesional de salud desencadenó índices de cansancio laboral y baja calidad de atención. Para el caso de San Martín el hospital era de nivel II y no contó con todos los requerimientos necesarios para dar frente a la pandemia, pese a ser un hospital antiguo y que debería contar con lo necesario para dar frente, sin embargo, su infraestructura, equipos biomédicos y diseño fue desfavorable para sobrellevar un CO saludable, principalmente por la infraestructura no adecuada para la atención de este tipo de pacientes frente a tan alta demanda. Respecto al caso estudiado en Ica, el hospital era de nivel III, sin embargo, ello no fue suficiente para contrarrestar los efectos ocasionados por la pandemia, por lo que también su CO sufrió repercusiones, no obstante, el indicador que más resalto tuvo fue el de liderazgo. En otros estudios encontramos que existió un grupo no tan minoritario que percibió un CO saludable, como por ejemplo en Chiclayo, en el que Pérez (2022) encontró un 28% de encuestados que percibió un CO saludable, así también Viton (2021), de Trujillo con un 23%. Esto debido a que el segundo caso fue estudiado en un servicio de neonatología, especialidad que no se percibió tan afectada por la pandemia (Los afectados por la pandemia estuvo conformado por un alto índice de adulto y adultos mayores), y el primer caso se desarrolló en un área de seguridad ciudadana, por lo que, debido a la suspensión de actividades presenciales no tuvieron una relación directa con su organización, entablaron una relación laboral a través del teletrabajo. Sin embargo, también se vieron inmersos a cooperar y observar el compromiso total que generó la pandemia del Covid 19.

También Ortiz *et al.*(2020), presentaron en su investigación, realizada en Argentina, que en plena coyuntura del Covid 19 el CO fue percibido con pocas deficiencias para hacer frente a la pandemia debido a su estructura organizada y fuerte sistema y gestión de salud, en comparación con los estudios realizados en el Perú, en los que se evidenció una gestión inadecuada y expuso nuestro débil sistema de salud.

En la dimensión de cultura organizacional encontramos que el 36% de encuestados percibieron bajo nivel respecto a la cultura organizacional. Ello está acorde con lo reportado por Laura (2022) y Delgado (2022) quienes encontraron porcentajes similares en un Hospital del Callao y un Hospital de Lima, respectivamente. Los valores pueden ser similares debido a que la población, en ambos casos, estuvo conformada por profesionales de la salud, específicamente médicos y enfermeras. En el caso desarrollado en el Callao, el profesional trabajó constantemente, cubriendo brechas de personal faltante, fue un hospital de nivel II, al igual que en el caso del Hospital de Lima, quienes como personal de primera línea, se vieron sumergidos ante las diversas necesidades que desató el contexto del Covid 19, quebrando ciertos lazos de la cultura organizacional de sus instituciones, los cuales se vieron manifiestos por su apreciación, en los resultados que obtuvieron para mejorar: 41% y 38% respectivamente.

En cuanto a la dimensión diseño organizacional, solo el 21% percibió un alto nivel. Ello es similar a lo reportado por Padilla (2020), quién obtuvo un resultado similar en una clínica ubicado en la ciudad del Callao. Así también Cisneros (2018) obtuvo un valor mucho más bajo para calificar el diseño organizacional adecuado (1%). Ambos casos reflejan que deben mejorar en esta dimensión, ya que de ella depende la estructura, el orden, las responsabilidades, etc. En el caso de la clínica, el personal estudiado fueron enfermeras y su estructura o diseño de trabajo o jerarquía no es muy amplia, debido a que la clínica es mediana de tamaño y los trabajadores en su totalidad no superan el número de 100, sin embargo, en el caso de Cisneros, quien realizó su investigación en un Hospital de emergencias de Lima, su diseño es mucho más amplio, cuenta con mayor cantidad de colaboradores, tiene una organización jerárquica más amplia y por ende más complejo. Aquí resaltó mucho el indicador de liderazgo y su sistematización, quien mediante su

papel influyó directamente sobre los servicios brindados por los profesionales de salud.

En cuanto a la dimensión de Potencial humano, encontramos que más del 50% presentó un nivel medio. Este resultado es similar al propuesto por Delgado (2022), quien encontró alto porcentaje del mismo nivel en un hospital de Lima, tal caso fue desarrollado en tiempos de Covid y fue identificado con un porcentaje de 71% de percepción media, por lo que se entiende que el contexto influyó bruscamente en las personas que laboran en las instituciones, pese a las capacidades individuales y luchas por cumplir con sus objetivos, estos se vieron confrontados emocionalmente por las pérdidas, situaciones trágicas y la enfermedad misma que disminuyó el entusiasmo y las ganas de seguir cumpliendo e innovando. El potencial humano repercute en el accionar del profesional dentro de la institución, desde ahí radica la importancia de obtener altos valores de apreciación en esta dimensión, ya que lo emocional juega un rol importante en el desempeño de funciones de los trabajadores profesionales. En el caso de Delgado, la apreciación tiene un alto valor medio, más no alto, similar al estudio presentado, en ambos casos existieron factores relacionables, por ejemplo: ambos desarrollados en el contexto del Covid 19, más no fueron desarrollados en instituciones similares, uno fue en un hospital de nivel especializado y el otro en un hospital de nivel II, desde ahí la diferencia en los resultados.

Respecto a la variable SL, encontramos que más del 25% de encuestados se encontró insatisfecho. Ello está acorde a los estudios realizados por Alva (2021) y Correa & Correa (2021), quienes encontraron resultados similares de Insatisfacción laboral. El estudio de Alva fue desarrollado en Huacho, una empresa, mientras que el de Correa & Correa en una municipalidad de Cajamarca, ambos fueron distintos a un área hospitalaria, pero sus resultados: 26% de insatisfechos para el primer caso y 28% para el segundo caso nos transmite que la pandemia también afectó significativamente la SL de las personas de áreas diferenciadas al de salud. Sin embargo, estos resultados están lejos a los que se obtuvieron antes de la pandemia, por ejemplo Silvia & Aldave (2018) obtuvo que un 53% del total de sus encuestados "Personal de enfermería" se encontraba bajamente satisfecho y ello debido principalmente a indicadores como falta de comunicación y reconocimiento de parte de las autoridades y en el caso de Cisneros (2018) se

mostró que un 94% del personal de enfermería estuvo bajamente satisfecho, más que nada porque no sentían el acompañamiento institucional ni el compañerismo, cada quien buscaba sus logros y objetivos independientemente. Ambos casos desarrollados en ambientes hospitalarios, por lo que podemos deducir que de alguna manera la pandemia fortaleció los lazos de unión, trabajo en equipo entre otros, los cuales se ven aún más reflejados en los estudios de Padilla (2020) quien presentó su estudio realizado en la ciudad del Callao, con un resultado de 96% de personal de enfermería satisfecho, caracterizado principalmente por la unión para enfrentar un segundo año de pandemia, unión percibida y fortalecida por las pérdidas que vivieron, los turnos agotadores y las diferentes situaciones críticas que afrontaron. Además, que fue desarrollado en una clínica, ello también influyó en sus resultados, esto debido a que no vivieron tan a fondo las dificultades hospitalarias que trajo consigo el Covid y que si se percibió agudamente en los hospitales, principalmente del ministerio de salud, fuerzas policiales y Essalud. A diferencia de Padilla, Cabrera (2021) obtuvo un 26% de satisfacción alta, en el tercer año de pandemia, lo cual es indicio de que la SL va en deterioro por los mismos factores rezagantes que se ven reflejados en diferentes estudios: Agotamiento, desmotivación, ausencia, descansos, etc. Frente a una situación que inicialmente les brindó empuje y motivo a sentirse “uno” frente a lo desconocido, peligroso e inquietante denominado “Pandemia”, pero que al transcurrir en el tiempo solo los dejó fluir con sus propias fuerzas y medios, ya que el sistema no pudo sostenerse ni sostener a los profesionales de la salud frente a tan catastrófica situación que desencadenó la pandemia.

En cuanto a la dimensión de Factores intrínsecos encontramos que más del 50% de encuestados percibió un nivel medio de satisfacción intrínseca en el instituto de salud, ello en relación a que no se sintieron escuchados, las sugerencias no fueron atendidas oportunamente y la sobrecarga laboral los llevó a dar más de sí y no ser reconocidos en su debido momento, además que la diferencia de sueldos entre los mismos trabajadores dentro una misma área trajo consigo diferencias emocionales que se vieron reflejadas en el accionar y en las relaciones interpersonales. Ello está acorde con el estudio de Pérez (2022), quien encontró un porcentaje similar de satisfacción intrínseca en una municipalidad de Chiclayo, específicamente en el área de seguridad de su institución, los trabajadores también

sufrieron recargas laborales y sintieron falta de compromiso por parte de sus superiores al no atender sus observaciones, principalmente la del aumento de salario, justificando que estuvieron expuestos frente al Covid 19, siendo los primeros en recibir y guiar a las distintas personas. Ello sumó desmotivación e influyó en su apreciación respecto a los factores intrínsecos. Los valores de estos estudios resultan similares pese a que se estudiaron en diferentes tipos de profesiones, pero en el mismo contexto del Covid 19, por ello la similitud.

Respecto a la dimensión de factores extrínsecos se evidenció que un 53% percibió un nivel medio de satisfacción extrínseca en el instituto de salud donde se realizó la investigación, se resaltó la falta de compañerismo, la cual fue en deterioro y causó baja apreciación debido al agotamiento que se reflejó al pasar el tiempo. Similar caso presentó Pérez (2020), quien desarrollo su caso en un área distinta al de salud y obtuvo un 45% de encuestados que percibió una satisfacción extrínseca media. Para el caso de Pérez que fue desarrollado en la ciudad de Chiclayo, también se vivía la pandemia del Covid 19, por lo que el contexto no fue diferente y pudo provocar resultados similares. Además, se suma que compartieron instrumentos similares de recolección de datos.

5.2 Inferencial

Encontramos una relación fuerte entre las variables CO y SL. Esto es similar a lo reportado por Laura (2022), Alva (2022), Cisneros (2018) y Lovon (2018), quienes sostienen en sus investigaciones que la relación entre ambas variables es significativamente alta o fuerte. Esto se debe a que estas variables se sustentan en indicadores de liderazgo, confort, recompensa, remuneración, toma de decisiones, comunicación, identidad, conflicto, cooperación, etc. Para la variable de CO e indicadores de condiciones físicas, relaciones, compañerismo, promoción, reconocimiento, etc. Para la variable SL, inmersos en los diferentes tipos de dimensiones que trabajó cada autor. Además, en nuestra investigación trabajamos con una población de usuarios que aparenta un nivel socioeconómico estable, similar a la población de los estudios antes mencionados. Los estudios fueron desarrollados en zonas urbanas, con acceso a los diferentes servicios básicos de vivienda y salud. Respecto a Lovon (2018), él desarrolló su investigación en la ciudad del Cusco y usó distintos instrumentos, mientras que Alva (2022) también

usó distintos instrumentos, en ambos casos no hubo limitación para obtener similitud en la relación fuerte de sus variables frente a los demás autores que realizaron sus investigaciones en la ciudad de Lima y con instrumentos similares a nuestra investigación. Esto debido a que se relacionaron por similitudes en el estudio, en todos los casos, excepto Alva (2022), los casos fueron en un hospital y dirigido a personal de enfermería, en el caso de Alva (2022) fue dirigido a personal asistencial de una empresa. Sin embargo, todos los casos fueron investigados en plena coyuntura del Covid 19.

En las bibliografías también encontramos autores como Barrera *et al.* (2021), Viton (2022), Chávez (2019) y Blanco (2018) quienes obtuvieron que existe una relación moderada entre las variables de CO y SL, ello en función a que sus estudios fueron desarrollados en ambientes hospitalarios dónde se evidencia acceso a diferentes servicios que promueven la calidad de vida laboral acorde a sus necesidades, tales como talleres, psicología, asistencia, reconocimiento, entre otros. Sin embargo, en el estudio de Padilla (2020) y Delgado (2022) encontramos que existe una relación positiva baja entre las variables CO y SL, esto a pesar de que el lugar de desarrollo de Delgado y población fue similar a nuestro estudio, lo que lo diferenció fue el uso distinto de instrumentos. En la bibliografía, además, se encontró que Correa & Correa (2021) afirmaron que existe una relación muy baja entre CO y SL, esto debido a que el estudio fue desarrollado en una zona rural de Cajamarca donde el acceso a los servicios es escaso, además de que su población aparenta una baja calidad de nivel socioeconómico y existió deficiencias para el desarrollo de su labor por razones propias que generó la pandemia del Covid 19, también los instrumentos que usaron para la valoración de las variables CO y SL fueron distintas a la presentada por nuestro caso, lo cual pudo influir en su resultado.

En razón a las hipótesis específicas, no se evidenció bibliografía que relacione las dimensiones de CO con dimensiones de SL, por lo que no se plantea una discusión específica para estas hipótesis. Sin embargo, se aclara que nuestro estudio, al realizar las correlaciones entre las dimensiones obtuvo datos importantes que aporta información a futuros casos de investigación.

VI CONCLUSIONES

- Existe relación fuerte entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.
- Se encontró relación moderada entre las dimensiones cultura organizacional y factores intrínsecos del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.
- Se encontró relación moderada entre las dimensiones cultura organizacional y factores extrínsecos del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.
- Se encontró relación fuerte entre las dimensiones diseño organizacional y factores extrínsecos del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.
- Se encontró relación moderada entre las dimensiones potencial humano y factores intrínsecos del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.
- Se encontró relación fuerte entre las dimensiones potencial humano y factores extrínsecos del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un instituto de salud.

VII RECOMENDACIONES

- Debido a que existe relación entre la variable CO y SL se sugiere elaborar un plan de mejora que incluya la evolución del concepto CO y su repercusión sobre la SL durante la pandemia.
- Fomentar la cultura organizacional a través de flujos de comunicación dinámica y práctica.
- Socializar el diseño organizacional y los factores extrínsecos que influyen en el profesional de enfermería.
- Trabajar el liderazgo usando como base teórica los sistemas de Rensis Likert a fin de determinar el tipo de liderazgo ejercido, sensibilizar y trabajar en mejorar y/o reforzar el trabajo en equipo.
- Realizar un horario de atención a sugerencias intrahospitalarias que promueva relación líder-trabajador.
- Proponer una estructura de organización intrahospitalaria que promueva una cultura transparente.
- Diseñar medios que proporcionen reconocimiento y recompense a los trabajadores por su labor o desempeño alguno.
- Fomentar el compañerismo mediante actividades de integración.

REFERENCIAS

- Acosta, A., de la Cruz, N., & Huerta, K. (2018). *Clima Organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en un hospital Es salud de Lima, agosto - octubre 2017*. Universidad peruana Cayetano Heredia. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3852/Clima_Acosta Ingaruca%2C Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3852/Clima_Acosta%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alba, B. (2022). *Vista de Diseño organizacional: La búsqueda del éxito*. Revista, sociedad y tecnología. <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/189/476>
- Alva, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Ecosermo, Oyón*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Álvaro, J., & Soto, C. (2016). *Agresión laboral y clima organizacional en los empleados del camal frigorífico Don Goyo en el Distrito de Cerro Colorado Arequipa, 2016*. Universidad Nacional de San Agustín. <https://1library.co/document/zkw84w4z-agresion-laboral-organizacional-empleados-frigorifico-distrito-colorado-arequipa.html>
- Ascencio, J. (2023). *Teoría del clima organizacional de Rensis Likert*. In Academia. https://www.academia.edu/23158966/TEORIA_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_DE_RENSIS_LIKERT
- Bárcenas, C. (2020). *Influencia de la Pandemia por Covid 19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chimú - Córdova*.
- Barrera, J., Carhuatanta, S., & Bardales, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín*. Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 8615–8654. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.943
- Bidault, O. (2017). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo* · Waterlogic. <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>

- Blanco, K. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología de un Hospital*.
- Bustamante, F. (2020). *El clima y la satisfacción laboral como factores de alta relevancia en el desenvolvimiento de los colaboradores dentro de una empresa*. Universidad Católica San Pablo.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16432/1/BUSTAMANTE_FALCON_FIO_LAB.pdf
- Cabrera, R. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras de un hospital de EsSalud*. Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18618/2E%20694.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Capital Humano (2018). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Guía Capital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Carballo, A., Priego, Heberto, & Ávalos, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México*. Universidad Autónoma Juárez de Tabasco.
<https://core.ac.uk/download/pdf/236398237.pdf>
- Chávez, L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Es salud, 2018*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10535/Chavez_bl.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chinga, L., & Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud "Leonor Saavedra - Villa San Luis" 2014*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cisneros, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras del servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3193/TESIS_LILY%20CISNEROS%20PORTOCARRERO.pdf?sequence=2&isAllowed=n

Correa, K., & Correa, E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Bernardino, San pablo, Cajamarca, en tiempos de Covid 19, 2020*. Universidad de Cajamarca.

Delgado, J. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83084/Delgado_OJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dzul, M. (2019). *¿Qué es el diseño no experimental? In Unidad 3: Aplicación básica de los métodos científicos*.

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Editorial Etecé. (2021). *Cultura Organizacional*. Equipo Editorial Etecé. <https://concepto.de/cultura-organizacional/>

Empresa actual. (2021). *Clima organizacional*. <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>

Flore, Y., & Quino, G. (2018). *El clima organizacional del personal médico y de enfermería del hospital de clínicas y su efecto en la satisfacción del paciente*. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22722/PG-2423.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fundación Romero. (2019). *Importancia de un buen clima laboral*. In Campus Romero. <https://campusromero.pe/blog/importancia-de-un-buen-clima-laboral/>

García, J., & Benavides, E. (2020). *Administración y Clima organizacional*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>

García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con*

la organización. Universidad de Navarro.
https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf

García, S. (2022). *La Satisfacción Laboral*. <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>

Gestión RH. (2018). *Satisfacción laboral mundial*. Gestión RH.
<https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>

Grupo IPS. (2020). *¿Cuáles son los tipos de clima organizacional?* QuestionPro.
<https://www.ips.com.mx/blog/cuales-son-los-tipos-de-clima-organizacional>

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional y nivel de satisfacción en la unidad educativa particular La Dolorosa*. Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Infobae. (2019). *Clima laboral*. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Laura, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los profesionales de Tecnología Médica en Radiología de un hospital de la Región Callao, 2021*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18088/Laura_pb.pdf?sequence=1

Lázaro, G., & Isla, E. (2021). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de Ica, diciembre 2020*. Universidad Autónoma de Ica.
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1104/1/Endreina%20Desiree%20Yassdey%20Isla%20Santos.pdf>

Lovón, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía del Hospital Regional del Cusco*. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33859/lovon_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mar, G. (2020). *Capítulo II. Marco teórico del clima organizacional*. <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/oclima.htm>
- Márquez, E. (2021). *Cuáles son los motivos y tipos de satisfacción laboral*. <https://www.mitrabajo.news/reclutadores/Cuales-son-los-tipos-de-satisfaccion-laboral-y-que-la-causa-20210711-0002.html>
- Memenza, V., & Caman, K. (2020). *Reflexiones sobre la protección laboral de los trabajadores de la salud en tiempos de COVID-19*.
- Ministerio de salud. (2021). *Minsa confirma tercera ola ante incremento de casos de contagio por la COVID-19*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/574040-minsa-confirma-tercera-ola-ante-incremento-de-casos-de-contagio-por-la-covid-19>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. In Universidad de los Andes (Ed.), *Mérida* (Issue June). <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2633.9446>
- Ortiz, Z., Antonietti, L., Capriati, A., Ramos, S., Romero, M., Mariani, J., Ortiz, F., & Pecheny, M. (2020). *Artículo original: preocupaciones y demandas frente a covid-19*. Encuesta al personal de salud.
- Oswald, A., Proto, E., & SgROI, D. (2015). *Happiness and productivity*. *Journal of Labor Economics*, 33(4), 789–822. <https://doi.org/10.1086/681096>
- Padilla, F. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital san José del callao*. Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5076/TESIS%20DOCTORADO%20MARTHA%20PADILLA%20%28MARZO%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiró, R. (2020). *Teoría de las relaciones humanas*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>
- Peralta, S. (2021). *Los pilares del potencial humano*. Editorial ExLibric. <https://www.exlibric.com/producto/pilares-potencial-humano/>
- Pérez, C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2020*. Universidad Señor de

Sipán.

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9255/P%C3%A9rez%20Bravo%20Christian%20Jonathan_.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pérez, J. (2014). *Definición de satisfacción laboral*. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

Real Academia española. (2021). *intrínseco, intrínseca*. RAE. <https://dle.rae.es/intr%C3%ADnseco?m=form>

Rosa, A. (2022). *Clima organizacional: definición conceptual*. Revista Ocronos. Universidad de Barcelona.

Ruíz, C. (2009). *Universidad del Bio-Bio, "Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán"*. Universidad del Bio-Bio. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

Salazar, M. (2018). *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Salva, T. (2019). *Teorías sobre la Satisfacción Laboral*. <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/#Jerarquia-de-las-necesidades>

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Investigación*. In McGraw-Hill.

Silva, K., & Aldave, Y. (2018). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital "Víctor Ramos Guardia" – Huaraz, 2018*. Universidad Privada Antenor. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE_SE.ENFERMERIA_YULIANA.ALDAVE_KAREN.SILVA_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.pdf

Tarazona, M., Valz, H., Soto, C., & Pinzás, A. (2021). *Percepción del servicio del colaborador interno y actitudes hacia el conflicto organizacional en instituciones del*

sector público de Lima Metropolitana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 15(30), 71–81.
<https://doi.org/10.31908/19098367.1704>

Universidad de Ciencia y Tecnología. (2020). *View of Job satisfaction in times of Covid-19 in Workers of local governments from Arequipa*.
<https://doi.org/10.47460/UCT.V25I108.425>

Verona, J. (2019). *Productividad laboral*. <https://www.grupoverona.pe/productividad-laboral/>

VII Congreso Internacional de Innovación y Educación Aplicada. (2022). *VII Congreso Internacional de Innovación y Educación Aplicada*. ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/VII_Congreso_Internacional_de_Innovaci%C3%B3n/haFrEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Viton, N. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de neonatología*. Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18298/Viton%20Vasquez%2c%20Nancy%20Giovany.pdf?sequence=1&isAllowed=>

7.1 Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Tabla 14.

Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima organizacional	Es un constructo multidimensional, propio de una organización y un momento concreto, que se forma a partir de unas determinadas condiciones socio laborales y de las percepciones individuales que se tienen de éstas, busca la mejora continua del ambiente de trabajo y pretende lograr resultados óptimos de productividad sin dejar de lado el recurso humano (Rosa, 2022).	El clima organizacional es un medio por el cual se busca proporcionar un espacio adecuado de trabajo influenciada por las percepciones y cultura de cada individuo (Remigio, 2022)	Cultura de la organización Diseño Organizacional Potencial Humano	Conflicto y cooperación Motivación Identidad Remuneración Toma de decisiones Estructura organizacional Comunicación Recompensa Innovación Liderazgo Confort	Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)
Satisfacción laboral	Es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo (García, 2022).	Es un estado emocional satisfactorio percibido por la evaluación del trabajo o experiencia laboral (Remigio, 2022).	Factores Intrínsecos Factores Extrínsecos	Libertad de método Reconocimiento Responsabilidades asignadas Uso de capacidades Ascenso Sugerencias atendidas Condiciones físicas Compañeros Superiores Relación superior-subordinado	Muy insatisfecho (0) Insatisfecho (1) Moderadamente insatisfecho (2) Ni satisfecho ni insatisfecho (3) Moderadamente satisfecho (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho (6)

Fuente: Elaboración propia

7.2 Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Tabla 15.

Instrumento de recolección de datos

#	Cuestionario sobre Clima Organizacional	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
2	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					
3	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
4	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito					
5	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
6	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
7	Existe sana competencia entre mis compañeros					
8	Recibo buen trato en mi organización de salud					
9	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos					
10	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
11	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud					
12	Estoy comprometido con mi organización de salud					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud					
15	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
16	Recibo mi pago a tiempo					
17	Existe equidad en las remuneraciones					
18	Mi salario y beneficios son razonables					
19	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
20	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas					
21	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
22	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
23	En mi organización participo en la toma de decisiones					
24	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
25	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización					

-
- 27 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización
- 28 Existe un ambiente organizado en mi organización de salud
- 29 Las tareas que desempeño corresponden a mi función
- 30 Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.
- 31 Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo
- 32 Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo
- 33 Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo
- 34 La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona
- 35 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes
- 36 Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados
- 37 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo
- 38 En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada
- 39 Mi trabajo es evaluado en forma adecuada
- 40 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa
- 41 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
- 42 Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales
- 43 La innovación es característica de nuestra organización
- 44 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas
- 45 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios
- 46 Mi jefe está disponible cuando se le necesita
- 47 Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno
- 48 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud
- 49 El jefe del servicio supervisa constantemente al personal
- 50 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización
- 51 Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses
- 52 La limpieza de los ambientes es adecuada
- 53 Me siento a gusto de formar parte de la organización de salud
- 54 En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo
- 55 Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente

#	Cuestionario sobre Satisfacción laboral	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho
56	Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
57	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
58	Responsabilidad que se te ha asignado					
59	La posibilidad de usar tus capacidades					

-
- 60 Tus posibilidades de cambiar de servicio por especialidad o asumir cargos (ascender)
 - 61 La atención que se presta a las sugerencias que haces
 - 62 La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
 - 63 Condiciones físicas del trabajo
 - 64 Tus compañeros de trabajo
 - 65 Tu superior inmediato
 - 66 Tu salario
 - 67 Relaciones entre dirección y trabajadores
 - 68 El modo en que tu empresa está gestionada
 - 69 Tu horario de trabajo
 - 70 Tu estabilidad en el empleo
-

Fuente: Elaboración propia

7.3 Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, 2022.

Investigadora: Yudy Flor Remigio Tinoco

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, 2022.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y visto bueno de la jefatura de servicio.

Impacto del problema de la investigación.

En vista a lo suscitado estos últimos años y lo que conlleva la pandemia, vemos una gran quebradura estructural en la institución que nos motiva a saber el nivel actual de su clima organizacional y a la vez el grado de satisfacción a fin de determinar la relación y obtener datos que nos permitan detectar los indicadores a mejorar y a la vez proponer mejoras.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Recibirá un link de acceso al cuestionario titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral”
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se podrá responder desde cualquier dispositivo móvil y con señal de internet.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Tener en cuenta que su participación consta de principios:

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben serán anónimos y no tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Yudy Flor Remigio Tinoco, email: remigioyudy@gmail.com y docente asesor Yakov Quinteros Gómez, email: yquinteros@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

7.4 Anexo 4: Matriz de evaluación de Juicio de expertos

Tabla 16.

Matriz de juicio de expertos

Matriz de Juicio de expertos							
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.							
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo							
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo							
Con valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).							
		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.66667	0.89	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.66667	0.89	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 31	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 32	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 33	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 34	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 35	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 36	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 37	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 38	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 39	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 40	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 41	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 42	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 43	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 44	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 45	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 46	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 47	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 48	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 49	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 50	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 51	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 52	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 53	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	4	3.66667	0.89	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 54	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 55	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 56	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 57	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 58	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 59	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 60	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	3	4	3.33333	0.78	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 61	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 62	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 63	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 64	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 65	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 66	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 67	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	3	4	4	3.66667	0.89	Valido
ITEM 68	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 69	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 70	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

Fuente: Elaboración propia

7.5 Anexo 5: Consolidado de Frecuencias

Tabla 17.

Estadísticos del consolidado de frecuencias

		D1	D2	D3	D4	D5	V1	V2
N	Válido	83	83	83	83	83	83	83
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Mínimo		18	23	26	8	8	67	16
Máximo		71	100	100	35	40	270	75
Percentiles	30	60,00	77,20	78,20	28,00	30,20	217,00	59,20
	70	67,00	90,00	90,00	32,00	36,00	248,00	68,00

Fuente: Elaboración propia

7.6 Anexo 6: Resumen de procesos de casos para la confiabilidad

Tabla 18.

Resumen de casos para la confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en tiempos de Covid 19, en un Instituto de salud, 2022.", cuyo autor es REMIGIO TINOCO YUDY FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 31- 07-2023 22:56:42

Código documento Trilce: TRI - 0632176