



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Aredo Gaitan, Diana Flor (orcid.org/0000-0002-2367-5006)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección De Los Servicios De La Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios quién es mi principal fortaleza para seguir luchando día a día brindándome las armas necesarias para no desmayar y seguir perseverando ante el alcance de mis metas trazadas, logrando hacerme entender, además, que mi camino es vivir y servir a los demás.

A mí querido esposo Joseph, con su apoyo incondicional siempre está a mi lado, a mis amados hijos: Víctor y Leonardo, son mi más grande tesoro y motivación para dejar mis miedos y temores para lograr culminar con éxito esta etapa profesional.

A mis padres: Julia y Víctor, quienes con sacrificio, sabiduría, confianza y amor han sabido acompañarme en este camino, fundamentándome con valores y principios sólidos, siendo ellos mi principal motor de existir.

A mis adoradas hermanas: Ana Isabel y Raquel Sofía, quienes son cómplices de mis sueños, alegrías y tristezas, confirmándome que, con su apoyo emocional y su gran amor, hacen que las adore.

Diana Flor Aredo Gaitán

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por darme la luz de su conocimiento, por su paciencia, simpatía y comprensión, por brindar su tiempo para guiarme día a día, en la realización y culminación del presente trabajo de investigación.

A los docentes de Postgrado

Por su sabia orientación y su aporte con las herramientas necesarias para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Al Hospital Provincial de Virú

A las autoridades del Hospital Provincial de Virú, por otorgarme el permiso y las facilidades para realizar la presente investigación.

Al personal que labora en el hospital que me brindó su apoyo voluntario en esta investigación.

Diana Flor Aredo Gaitán

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.....	19
Tabla 2. Calificación por dimensiones de la escala de satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.....	19
Tabla 3. Análisis de la normalidad de las variables Clima laboral y satisfacción laboral.....	20
Tabla 4. Relación entre clima laboral y cada dimensión de la satisfacción Laboral en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.....	21
Tabla 5. Calificación de cada dimensión de la Escala de Clima Organizacional en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.....	22

Resumen

En 2020, la pandemia por COVID-19 obligó a modificar la forma de atención a pacientes. El clima laboral y la satisfacción laboral en los hospitales y centros de salud buscan generar un mejor entorno para atender y recuperar la salud de los pacientes, cuidando integridad física y emocional del personal de salud. En este estudio se determinó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú en el periodo Marzo a Mayo del año 2020. Con una investigación descriptiva-correlacional y diseño de corte transversal, participaron 84 trabajadores de dicho hospital. Se empleó el instrumento de Litwin & Stringer para clima organizacional y el de Palma para satisfacción laboral; se tomó datos sociodemográficos. Se obtuvo que los trabajadores perciben el clima laboral como bueno siendo el 71,4%; mientras que, la satisfacción laboral como regular con un 81%. El clima laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral muestran una relación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) en las dimensiones: Beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales y desempeño de tareas. El análisis de clima laboral y la satisfacción laboral muestra una relación estadísticamente significativa ($p < 0,001$) de diferencia entre sus grupos.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, COVID-19, salud laboral, compromiso laboral.

Abstract

In 2020, the COVID-19 pandemic forced a change in the way patients are cared for. The work environment and job satisfaction in hospitals and health centers seek to generate a better environment to care for and recover the health of patients, taking care of the physical and emotional integrity of health personnel. In this study, the relationship between organizational climate and job satisfaction in times of COVID-19 of the personnel working in the Provincial Hospital of Viru in the period March to May 2020 was determined. With a descriptive-correlational research and cross-sectional design, 84 workers of this hospital participated. The Litwin y Stringer instrument for organizational climate and the Palma instrument for job satisfaction were used; sociodemographic data were collected. It was found that 71.4% of the workers perceive the work climate as good, while 81% perceive job satisfaction as regular. The work climate and the dimensions of job satisfaction show a statistically significant relationship ($p < 0.05$) in the dimensions: Job benefits and remuneration, administrative policies, interpersonal relations and task performance. The analysis of work climate and job satisfaction shows a statistically significant relationship ($p < 0.001$) of difference between their groups.

Keywords: Work climate, job satisfaction, COVID-19, occupational health, labor commitment.

I. INTRODUCCIÓN

El acceso a la salud se erige como un derecho fundamental inalienable, consustancial al bienestar holístico de la humanidad. Es imperativo reconocer que las entidades encargadas de la provisión de servicios médicos están investidas con la responsabilidad ineludible de dispensar asistencia sanitaria de manera pronta, aceptable, económicamente viable y con niveles de excelencia (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017).

En el comienzo del año 2020, la COVID-19, derivada del SARS-CoV-2, fue oficialmente denominada con el término de pandemia realizado por la OMS. Simultáneamente, la OMS emitió una serie de directrices con el propósito de gestionar y prevenir la propagación masiva de contagios (OMS, 2020), mientras que, de forma concomitante, se instó a realizar inversiones sustanciales en la investigación relacionada con este fenómeno (Usher, 2020).

Frente a la crisis sanitaria global, la cual representa no solo un desafío para los sistemas de salud, sino también para la economía mundial, por lo que constituye una gran problema biosocial, con lo que obliga a todas las naciones a retomar el enfoque de sentido de comunidad internacional, con lo cual las naciones han vuelto a mirarse en comunidad ya que no han podido lidiar con el avance descontrolado y exponencial de la pandemia, teniendo que formar alianzas estratégicas con el fin de combatir la pandemia, esto se ve contrastado con el cierre de fronteras que no permite el libre tránsito de las personas de una comunidad a otra (Khot & Nadkar, 2020). Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe ha señalado que la crisis generada por la COVID-19 quedará registrada en los anales como una de las más severas y perjudiciales que la comunidad global ha debido afrontar.

En este marco, respecto a las acciones que se realizaron entorno a la pandemia actual de COVID-19, las alteraciones en los protocolos, la imposición del empleo de materiales así como elementos protectores a manera individual y la aplicación mandatorio del distanciamiento social han ejercido un impacto considerable en la dinámica operativa habitual de los empleados servidores en el ámbito de la salud, tanto en el ámbito de la atención a los pacientes como en las interacciones con sus

colegas. Estas modificaciones presentan la posibilidad de incidir de manera adversa en la satisfacción laboral de los empleados que se desempeñan laboralmente en el sistema de salud, al desafiar determinada y arraigada comodidad además de la rutina laboral. Esta problemática también se ha visto afectada por el menor campo de visión que limita ver gestos y expresiones de quienes interactúan con el personal de salud; por otro lado, el escaso contacto físico, contrario al que la población peruana, y en general, latinoamericana estamos habituados. La totalidad de las circunstancias mencionadas anteriormente incide negativamente y podría menoscabar la percepción del entorno laboral en hospitales y centros de salud.

El Hospital Provincial Virú, es una entidad perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA) categoría II-1, que brinda atención a gran parte de la población residente en la jurisdicción territorial de la Provincia de Virú., así como también es un Hospital de referencia a las Patologías que no pueden ser tratadas en los puestos de salud de periferia. Asimismo, cada centro de salud tiene la responsabilidad de implementar y asegurar La adherencia rigurosa a los protocolos de seguridad dentro del establecimiento; educando y comprometiendo en estas tareas a su personal de salud, médico, técnico y administrativo. Así mismo, capacitar a su personal para enfrentar el día a día con los usuarios; quienes exigen una atención priorizada por la ansiedad generada ante la epidemia del coronavirus. La totalidad de estos elementos genera alteraciones en el clima laboral y ejerce determinado impacto, de manera directa o indirecta, que recae sobre la evaluación correspondiente a la satisfacción laboral ligada al equipo de trabajadores quienes desempeñan funciones en el hospital público provincial de Virú.

En este contexto, el Hospital Provincial de Virú, además de brindar una atención sanitaria de calidad tiene como propósito la promoción y prevención en salud, que son los pilares de la salud pública con lo cual se evitaría muchas de las patologías que se atiende en este nosocomio, en ese sentido el equipo de trabajadores del ámbito sanitario quienes dan sus servicios en el centro hospitalario de Virú tendría una satisfacción laboral apropiada para propiciar un apropiado clima organizacional. Es relevante así el hecho de que se garantice una estabilidad laboral, con lo cual el recurso humano se siente identificado, valorado dentro de la organización y no solo

es considerado como un recurso en la producción de resultados, con lo cual mejora la satisfacción laboral.

Considerando lo anteriormente argüido, se formuló la pregunta a continuación en torno a esta investigación: ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020?

De esta forma, considerando desde términos prácticos, en lo concerniente a este estudio de investigación aporta la primera evidencia científica sobre cómo se modifica la satisfacción laboral debido a los cambios realizados para adaptar el sistema de atención en este nosocomio dirigido al abordaje de pacientes con la reciente enfermedad de la COVID-19. Esta información es valiosa, no solo por las aplicaciones de instrumentos validados y reconocidos de satisfacción laboral y cultura organizacional; no únicamente debido a sus aplicaciones convencionales, sino por las posibles implementaciones que puede recibir en el cuadro de la pandemia causada por COVID-19, con el propósito enfocado en fortalecer el nivel institucional de las dos variables establecidas.

En el contexto de la presente investigación, desde una perspectiva teórica, se busca demostrar que un clima laboral propicio tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral acontecido durante la pandemia de COVID-19 entre el personal del Hospital Provincial de Virú. Estos individuos evalúan diversos aspectos para proponer alternativas de mejora, promoviendo la identificación del personal con los objetivos institucionales. Este compromiso resulta fundamental para dar servicios de salud enfocados en una alta calidad, especialmente en la actual coyuntura donde se requiere una atención humanizada por parte del personal sanitario. En un ámbito médico-social, los resultados obtenidos se presentarán como una herramienta invaluable correspondiente a la gestión de los servicios de salud, contribuyendo significativamente a la mejora de la calidad asistencial en el Hospital de Virú.

En consecuencia, se formuló como hipótesis que: Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020. El objetivo general fue

determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú en el periodo Marzo a Mayo del año 2020. Los objetivos específicos fueron: identificar la relación entre clima organizacional y las Condiciones Físicas y/o materiales de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020; identificar la relación entre clima organizacional y las Beneficios laborales y remunerativos de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020; identificar la relación entre clima organizacional y las Políticas Administrativas de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020; identificar la relación entre clima organizacional y las Relaciones Interpersonales de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020; identificar la relación entre clima organizacional y las Desarrollo Personal de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020; identificar la relación entre clima organizacional y las Desempeño de tareas de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020; identificar la relación entre clima organizacional y las Relación con la autoridad de la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Resulta sustancial indicar la pesquisa hecha entorno a la asociación presente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una institución de salud de nivel II-1 del Ministerio de Salud (MINSA), en el contexto de la pandemia de COVID-19, la cual se enfrenta a una coyuntura extraordinaria y sin precedentes. En consecuencia, la incertidumbre en torno al impacto que esto podría tener en los establecimientos dedicados a otorgar los diversos servicios de salud resulta ser considerable. Por ende, aún no es posible cuantificar de manera definitiva las consecuencias tanto para el sistema de salud en sí como para sus colaboradores.

A nivel mundial se han realizado trabajos de investigación para evaluar cómo afecta la pandemia por COVID-19 al comportamiento dentro de los centros de trabajo y el ambiente laboral. En China, epicentro inicial de la pandemia, se realizó un estudio (Li, Wang, Xue, Zhao, & Zhu, 2020) en el que exploraban el efecto del COVID-19 en la Satisfacción laboral de los individuos, con participación de 17 865 individuos. Se constató que la población manifestaba una mayor preocupación por su salud y la de sus familiares, a la par que presentaba una disminución en la atención hacia actividades recreativas y relaciones sociales.

En el contexto brasileño, Ornell (Ornell et al., 2020) hizo una pesquisa de exploración entorno a la literatura médica a disposición con el propósito de evaluar el impacto de la pandemia de COVID-19 en la satisfacción laboral de los profesionales del ámbito de la salud; esto también afectaría, indirectamente el clima organizacional de los mismos. Sugirió que se debería implementar sistemas de apoyo psicológico a los trabajadores, pacientes y familiares para un mejor desempeño y productividad.

En 2013, en una revisión de la literatura médica (Poghosyan, Nannini, & Clarke, 2013) se estudió que el clima organizacional puede identificar el impacto directo o indirecto en pacientes y también puede predecir los resultados de los hospitales en sus diferentes niveles de atención, pudiendo optimizar y desarrollar enfoques innovadores con el propósito de optimizar la prestación de servicios de salud y elevar la percepción de calidad expresada por parte de los atendidos en dichos servicios ofrecidos a la población.

Un estudio en nosocomios maternos de Cuba (Sánchez et al., 2017) en el que estudian la motivación y liderazgo de sus recursos humanos de los Servicios Generales de dos establecimientos hospitalarios especializados en atención materna, en el cual se hizo un análisis observacional de tipo transversal, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas, realizadas por los autores del estudio, pudieron evidenciar que los jefes de turno de los hospitales tienen conocimiento de las funciones a su cargo; sin embargo, se percibe que la mayoría de ellos no desarrollan un buen liderazgo de equipo. De esta manera, los investigadores lograron inferir que la motivación por afiliación prevalece como la más común entre las Asistentes Generales, quienes, a su vez, demuestran un conocimiento claro de sus responsabilidades. Contrariamente, se observa una notable ausencia de liderazgo evaluado en la mayoría de los médicos jefes de turnos.

En esta misma línea de investigación, se realizó un estudio de tipo transversal en España (Madrazo Pérez, 2015) con el objetivo de analizar la evolución del trabajo en equipo y su relación con la opinión respecto a la cultura organizacional en los centros de atención médica originales en Cantabria. En este contexto, se entrevistó a un grupo de empleados de enfermería, utilizando esta modalidad como parte del proceso investigativo. Los resultados indicaron que la evolución del liderazgo y la cultura organizacional, con una influencia más pronunciada, se dirigieron hacia aspectos como la gestión de personal, las expectativas tanto personales como profesionales, y el desarrollo de políticas grupales. Se destacó que los elementos de mayor impacto en la evolución del trabajo en equipo y la cultura organizacional fueron la creación y distribución de modelos de creencias compartidas con otros grupos de profesionales, así como la gestión contradictoria del personal y el desarrollo, junto con el modelo de atención primaria.

En España, un estudio observacional descriptivo llevado a cabo por Pablos González (2015), utilizando una muestra de 745 participantes, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral entre el personal del área de Enfermería asistencial que desempeñaba sus funciones en los establecimientos de salud del sector público de una región específica. Los resultados revelaron que, en los establecimientos de salud analizados, existe una proporción significativamente

mayor de enfermeras satisfechas en comparación con otros centros de atención, según lo evidenciado en estudios previos.

En México, Juárez-Adauta hizo una investigación observacional descriptivo transversal con el propósito principal de establecer una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral hecho con el equipo de trabajadores de un centro asistencial. Tras encuestar a 230 trabajadores, mayoritariamente del género masculino, se identificó una asociación directa significativa comprobada entre la impresión de satisfacción laboral en conjunto con la percepción de un clima organizacional mayormente propicio. A partir de estos hallazgos, se concluyó que un ambiente organizacional positivo condiciona una mejora sustancial en el bienestar de los empleados pertenecientes a la institución de salud, mostrándose de ese modo una provisión de servicios de atención médica más eficiente para los beneficiarios.

Mediante la aplicación de métodos e instrumentos similares, una investigación elaborada en México por Carballo (Pablos González, 2015) detalló la apreciación en cuanto al clima organizacional y el programa personal satisfactorio localizado en Tabasco, Distrito Federal de México, utilizando una metodología de investigación observacional de corte transversal. Los resultados indicaron un 76% de los participantes distinguían un clima organizacional clasificado como favorable. Además, respecto a la satisfacción laboral, un 42% expresó sentirse parcialmente satisfecho. La conclusión extraída fue que la percepción favorable del clima organizacional se asocia de significativamente con la satisfacción laboral moderada, lo que podría potencialmente ocasionar conflictos en el curso normal de las actividades dentro de la institución.

En Perú, se realizó un estudio en algunos hospitales de nivel III-I de Lima Metropolitana (Alvarado Chumpitazi, 2017), en los resultados se evidencia que, según la percepción de la mayoría de las trabajadoras sociales, el clima social laboral observado se sitúa en un nivel moderado, según lo perciben más de dos tercios de los participantes, y una sexta parte lo calificó como bueno y los trabajadores restantes le dieron una calificación como un mal clima laboral; asociado

probablemente a la gran carga de pacientes en estos hospitales de referencia regional.

En 2017, en las ciudades de Chachapoyas y Bagua, se realizó como tesis de grado un estudio observacional descriptivo (Rodas Paredes & Velayarce Llanos, 2019) donde evaluaban la asociación del clima laboral y la evaluación de la satisfacción laboral dentro del equipo que ofrece servicios en las instalaciones para cirugía de dos hospitales vinculados al Ministerio de Salud de la mencionada localidad reveló que aproximadamente un tercio de dicho personal percibía el clima laboral en estos establecimientos como desfavorable, expresando insatisfacción en la ejecución de sus tareas cotidianas en el trabajo. Asimismo, se identificó una asociación robusta y significativa desde el análisis estadístico ejecutado a estas dos variables detalladas en este estudio.

Estas características inciden sobre la conducta y la motivación del personal empleado. Su teoría tiene como objetivo identificar aspectos clave del comportamiento de las personas en el contexto laboral, a través de la dinámica y el clima; buscar factores que determinen su optimización.

En vista de los trabajos expuestos, vemos que existen muchas formas de evaluar el clima laboral. Vemos que el método más usado es el de aplicar cuestionarios de instrumentos validados, entre ellos, el más usado es de Litwin y Stringer (Litwin & Stringer, 1968); sin embargo, también observamos que el método de las entrevistas directas muestra otros beneficios propios de los trabajos cualitativos. Por otro lado, el instrumento propuesto por Palma, ha sido ampliamente usado en el ámbito nacional como extranjero, constituyéndose en un método referente con el que se puede realizar una fácil comparación con otros instrumentos, debido a su fácil aplicación e interpretación.

Desde la óptica del análisis de la sociología médica, el fortalecimiento del ambiente laboral podría propiciar un rejuvenecimiento en las modalidades de trabajo en los centros de salud de nivel I-3. A partir de este punto de vista, modificar las habilidades y destrezas actualmente exhibidas por los trabajadores de estos centros de salud podría resultar difícil e incluso, en cierta medida, impracticable. Las expectativas, ,

percepciones y actitudes tenderán a redefinirse en consonancia con las características intrínsecas de una cultura organizacional nueva (Wang et al., 2020).

Litwin y Stringer (Litwin & Stringer, 1968) abordan la conceptualización del Clima Organizacional desde un punto de vista basado en la percepción. En su enfoque, esta variable se define como una serie de características existentes en el entorno laboral, capaces de ser objeto de estudio y percibidos por los trabajadores de tipo indirecta o directamente que residen y desempeñan sus funciones en ese ámbito. Estos atributos ejercen influencia sobre la conducta, así como la motivación de los trabajadores. Luego, la teoría formulada por Litwin y Stringer persigue la revelación de los aspectos esenciales del comportamiento humano en el ámbito laboral a través del examen de variables dinámicas y ambientales. Su meta primordial radica en identificar los determinantes situacionales y ambientales que ejercen un impacto sobre el comportamiento así como en la percepción de los trabajadores. El Clima Organizacional es conceptualizado por los autores como un constructor de molares que posibilita, en primer lugar, el análisis de los determinantes de los motivadores del comportamiento en situaciones actuales de cierta complejidad social. En segundo término, refuerza la problemática de medir los determinantes situacionales. Por último, capacita para caracterizar el impacto total de diversos entornos en el medio ambiente.

Los autores Litwin y Stringer (1968) establecieron y clasificaron nueve dimensiones que manifiestan el entorno presente en una empresa. La dimensión estructural se refiere a la apreciación de los miembros de una organización en cuanto a la cantidad de regulaciones, procesos, documentos, normas, obstáculos y otras restricciones. La medida de responsabilidad aborda el sentimiento de "pertenencia" de los empleados hacia sus superiores. El tamaño de la recompensa pertenece a al discernimiento de los miembros sobre las recompensas recibidas por un desempeño destacado, evaluando la frecuencia con la que se utilizan recompensas en comparación con castigos. La medición del riesgo evalúa las percepciones de los problemas tanto en el lugar de trabajo como dentro de la organización. El tamaño cálido refleja la conciencia sobre una comunicación efectiva en general, haciendo hincapié en la difusión de los grupos sociales informales. La medida de apoyo busca evaluar el respaldo mutuo entre gerentes y empleados para resolver

problemas en la organización. Las métricas miden la importancia de los trabajadores y los requisitos de rendimiento. El aspecto conflicto se relaciona con la sensación de que los gerentes prestan atención a las opiniones, incluso cuando difieren de las propias, y las abordan abiertamente. Finalmente, la dimensión de identidad aborda el sentido de pertenencia a la empresa, la percepción de ser un miembro valioso y formar parte de un grupo de trabajo específico.

Así, podemos ver que el empleado se esfuerza por llamar la atención, que sus habilidades y esfuerzos son recompensados, apreciados y apreciados por sus compañeros y sobre todo por el director de la organización. Por lo tanto, los empleados confían en que pueden aceptar y aceptar los riesgos que presenta la organización para su crecimiento. De lo contrario, los empleados se limitarán a hacer su trabajo sin perder mucho tiempo o esfuerzo. Este comportamiento se verá reflejado en su percepción tanto del ambiente laboral como de la satisfacción laboral.

Una posible explicación es que los procesos de cambio climático y la cultura organizacional siguen siendo muy caóticos, dispersando el liderazgo y, por extensión, cómo los líderes combinan esta dispersión con otros aspectos del trabajo organizacional. Parece probable que todos los líderes se centren en amplios grupos de poder y surja la automatización adaptativa, más por el impacto positivo de la creatividad y la innovación frente al cambio que por la presencia de factores que centralizan todas las fuerzas para gestionar los flujos institucionales. . Esto permite una mejor representación social de uno mismo, por lo que el liderazgo supremo seguirá formándose en el trabajo diario (OPS/OMS, 2020a).

Entrando en contexto, la pandemia por COVID-19 ha golpeado duramente a muchos países por no respetar estrictamente la cuarentena o por oficializar estas medidas de manera estricta en sus poblaciones. Por ejemplo, Italia emergió como el epicentro de la pandemia a pocas semanas de identificar su primer caso; llegando a superar a China en número de casos y fallecidos (Ministry of Health of Italy, 2020).

Adicionalmente, en el marco de la presente pandemia, debemos tener en cuenta que existen otros factores que antes no estaban presentes en la población, entre ellos, el aspecto emocional y psicológico como respuesta a la frustración de no tener un tratamiento probado para combatir esta nueva amenaza mortal. Un análisis revela

que los sujetos involucrados evidenciaron un incremento en las emociones negativas y la susceptibilidad a los riesgos sociales, al tiempo que las puntuaciones de las emociones positivas y la satisfacción de vida experimentaron una disminución. Los participantes mostraron mayor preocupación por su salud y la de sus familiares, disminuyendo la preocupación por actividades de ocio o los amigos (Li et al., 2020). Mediante la exposición de lo anterior, contextualizamos nuestra posición en una era histórica que se enfoca en la evaluación de la satisfacción laboral, así como del clima laboral, teniendo en cuenta simultáneamente la contemporaneidad de la respuesta de los servicios de salud ante la pandemia de COVID-19.

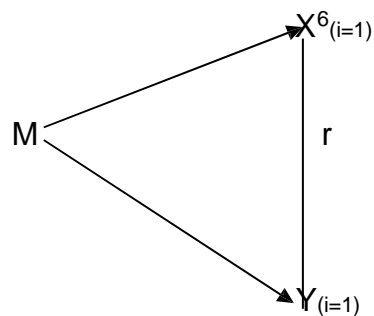
El Clima Laboral (Palma, 2004) Se define como la percepción que tiene un empleado de su ambiente de trabajo en relación con su autopercepción que, incluyendo el análisis de sus funciones y supervisión de tareas, facilita el acceso a información sobre su desempeño y el ambiente en el que trabaja, cooperar con sus socios de trabajo.

En el ámbito de la actual pandemia, debemos considerar que existen otros factores que antes no tenía la población, entre ellos un aspecto psicoemocional como una respuesta frustrada ante la falta de métodos de tratamiento probados frente a esta nueva amenaza mortal. Un estudio encontró que los participantes mostraron un aumento de las emociones negativas y el decremento de la satisfacción con la vida y la disminución de las puntuaciones de emociones positivas coincidieron con el aumento de la sensibilidad a las amenazas sociales. En el estudio de Li et al. (2020), se observó que los participantes manifestaban una mayor preocupación en relación a su salud personal y la salud de sus familiares, mientras que mostraban una menor inquietud con respecto al tiempo de ocio y las relaciones sociales, como los amigos. Por ejemplo, en Perú se propuso un estudio en el cual se analizó la prevalencia así como aquellos factores coligados al síndrome de burnout presente en galenos quienes brindaban sus servicios en el área de emergencias por COVID-19 localizado en un hospital peruano (Torres García, 2020). Mediante el aporte anterior, logramos establecer una perspectiva histórica en la evaluación del clima laboral y la satisfacción en el trabajo, al tiempo que consideramos las circunstancias actuales en cuanto a la prestación de servicios de atención médica durante la pandemia de COVID-19.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de la investigación adoptado es de carácter aplicativo, se trata de un estudio no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal (Hernández, 2018).



Dónde:

$X^6_{(i=1)}$ Clima organizacional en tiempos del COVID-19, estructurado en base a 6 dimensiones en la presente tesis.

$Y_{(i=1)}$ Satisfacción Laboral en tiempos del COVID-19, estructurado en base a 7 dimensiones en la presente tesis.

M La población objeto de estudio que se encuentra en el análisis.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variables Correlacionales

Variable 1: Clima organizacional en tiempos de COVID – 19

Dimensiones:

- Estructura
- Responsabilidad
- Recompensa

- Desafío
- Cooperación
- Identidad

Variable 2: Satisfacción laboral en tiempos del COVID-19

Dimensiones:

- Condiciones físicas y/o materiales.
- Beneficios laborales y remunerativos.
- Políticas administrativas.
- Relaciones sociales.
- Desarrollo personal.
- Desempeño de tareas.
- Relación con la autoridad.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Este grupo está compuesto por 84 profesionales de la salud que desempeñan sus labores en el Hospital Provincial de Virú durante el año 2020.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- La población en análisis consiste en aquellos trabajadores de salud que han estado empleados en el Hospital Provincial de Virú por un período superior a un año.
- Trabajadores de salud que han expresado su disposición para participar voluntariamente en la investigación.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que hayan solicitado licencia por ser población de riesgo.
- Aquellos trabajadores que no deseen participar de manera voluntaria del estudio.
- Los participantes de la investigación no incluirán a trabajadores de la salud que presenten problemas psiquiátricos o psicológicos en el momento de la administración de la prueba.

Muestra:

La muestra en cuestión abarca la totalidad del personal de salud asistencial de diversos grupos ocupacionales que trabaja durante la crisis de la COVID-19 en el Hospital Provincial de Virú durante el periodo de abril a mayo de 2020 y que satisface los criterios tanto de inclusión como de exclusión.

Muestreo:

El método de muestreo empleado es no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis, en el contexto de este estudio, fue conceptualizada como aquellos trabajadores en el rubro de salud que conforman los diversos grupos ocupacionales en el ámbito de la atención de salud, que prestaron servicios durante el periodo comprendido entre abril y mayo de 2020 en el Hospital Provincial de Virú en el contexto de la pandemia de COVID-19.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta en cuestión, en el marco de la presente indagación, se implementó mediante la obtención de datos directamente de los individuos involucrados, empleando un enfoque de comunicación cara a cara.

Instrumento de recolección de datos:

El cuestionario de Clima Organizacional fue administrado y conformado por preguntas de naturaleza cerrada. La escala en sí comprende un total de 24 ítems, los cuales requieren respuestas múltiples en una escala tipo Likert para evaluar el grado de concordancia. Cada dimensión específica de la escala contiene 4 ítems, siendo estas las dimensiones de Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Cooperación e Identidad, respectivamente.

La Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) desarrollada por Palma en 2005 se ha sometido a un estudio piloto para su idónea adaptación en el ámbito del personal sanitario. El cuestionario comprende 20 ítems estandarizados y se destina a una evaluación global de la satisfacción laboral. Las diversas dimensiones de esta escala incluyen 4 ítems para Condiciones Físicas, 4 ítems para Beneficios Laborales, 3 ítems para Políticas Administrativas, 4 ítems para Relaciones Sociales, 3 ítems para Desarrollo Personal, 4 ítems para Desempeño de Tareas, y 4 ítems para la Relación con la Autoridad.

Validación y confiabilidad de datos

Estas evaluaciones han sido sometidas a un proceso de validación que incluye la evaluación de la validez interna y externa, así como la validez de contenido y estructura mediante la técnica de Aikent. En ambas pruebas, se ha logrado un coeficiente de concordancia que supera el 90%. La confiabilidad se estableció mediante un estudio piloto que involucró a 20 trabajadores del Hospital Distrital Santa Isabel en el distrito de El Porvenir. En este proceso, se alcanzaron coeficientes de Alfa Cronbach que superaron el umbral de 0.750, y se observaron correlaciones que oscilan entre moderadas y altas, variando de 0.250 a 0.850, en ambas pruebas. Puede encontrar información detallada sobre la validación y confiabilidad de estos instrumentos en la ficha técnica correspondiente (consulte el anexo 3.4).

3.5. Procedimientos

- Se procedió a solicitar y obtener la autorización correspondiente de los directivos del Hospital Provincial de Virú con el fin de llevar a cabo la presente investigación y para llevar a cabo el enfoque del personal en las instalaciones del establecimiento de salud.
- La autora de esta tesis asumió la responsabilidad de llevar a cabo la recopilación de los datos.
- El método de abordaje a los trabajadores fue a su ingreso al hospital, en sus servicios y oficinas durante horarios de menor carga laboral o a su salida del hospital.
- Se explicó los objetivos y procedimientos a los trabajadores, a aquellos que aceptaron participar de manera voluntaria del estudio y dieron su consentimiento verbal se les entregó el cuestionario.
- El tiempo promedio para completar los instrumentos fue de 15-20 minutos. Las interrogantes de los participantes eran resueltas por la autora.
- Se les agradeció por colaborar desinteresadamente en el estudio.

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Título	Clima organizacional y Satisfacción laboral en tiempos del COVID-19, del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú – 2020.
Autora	Bch. Aredo Gaitán Diana Flor
Asesora	Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Contexto y población	Fenómeno social de la salud: Pandemia Corona Virus COVID- Se procedió a la realización de una prueba piloto de ambas evaluaciones en una muestra compuesta por 20 empleados, de los cuales 15 pertenecían al grupo de trabajadores asistenciales y 5 al personal administrativo del Hospital Distrital Santa Isabel
Validez	Validez interna: En 1968, Litwin y Stinger presentaron una metodología destinada a evaluar el entorno organizacional. Su enfoque, basado en el cuestionario de clima organizacional según los parámetros establecidos por Litwin y Stringer, persigue la exposición de aspectos cruciales relacionados con el comportamiento humano en el contexto laboral, a través de variables de índole motivacional y ambiental. Adicionalmente, buscan la identificación de los factores situacionales y ambientales de mayor impacto en la conducta y percepción de los empleados. Los autores conceptualizan el clima organizacional como una herramienta constructiva con dos objetivos fundamentales: a) Analizar los determinantes de la motivación conductual en situaciones contemporáneas, caracterizadas por un grado significativo de complejidad social. b) Ampliar la comprensión del desafío que implica medir los factores situacionales. Validez Externa: El cuestionario en cuestión ha sido objeto de aplicación en varias investigaciones anteriores. Marysil M. Pérez R. (2012), lo implementó en un estudio descriptivo centrado en el clima organizacional del Centro Médico Caracas, ubicado en Colombia. González y Parra (2008), recurrieron a un cuestionario similar con el fin de describir las características inherentes a la cultura organizacional. Mientras tanto, Higuita y Leal (2010) lo utilizaron para la evaluación de la microcultura y el ambiente organizacional. En estas investigaciones, se ha constatado una consistencia interna con valores del coeficiente Alfa de Cronbach que oscilan en el rango de 0,63 a 0,872. A nivel nacional, en 2018, Alvarado llevó a cabo la administración del cuestionario mencionado y obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,888. Validez de Contenido y estructura: Este procedimiento se llevó a cabo en el contexto de la investigación en respuesta al estado actual de nuestra realidad médica y social. El proceso fue ejecutado por un panel compuesto por 5 jueces expertos. Estos jueces utilizaron el formato de evaluación Aiken para llevar a cabo su análisis y presentaron un impresionante coeficiente de ajuste que superó el 90%, alcanzando un 100,0%. Los criterios de validación incluyeron la evaluación de la coherencia en la resolución del problema de investigación, la concordancia entre el título, el problema, las hipótesis, los objetivos y las herramientas, así como la solidez de la estructura, la secuencia, la claridad y la cantidad de ítems de la herramienta. Los jueces expertos que participaron en este proceso son:

	<ul style="list-style-type: none"> - Mg Martin Kong Sandoval - Mg Carmen Maritza Cabeza Acha - Mg Víctor André Peralta Chávez - Mg Romy Natalie Farfán Pesantes - Mg María Rocío del Pilar Llaque Sánchez <p>Se procedió a la aceptación de las categorías de medición referentes a las dimensiones del clima organizacional. (Ver</p>
Confiabilidad	De acuerdo a las conclusiones derivadas del análisis psicométrico de la Prueba (consulte Anexo 3.4), es evidente que la prueba en cuestión ostenta un alto grado de confiabilidad y consistencia, dado que el coeficiente Alfa de Cronbach, basado en ítems objetivos estandarizados, alcanza un valor del 100,0. En consecuencia, es válido afirmar que todos sus componentes resultan adecuados para su empleo en una investigación.
Conclusiones	<p>En virtud de los resultados derivados del estudio piloto y en consonancia con las apreciaciones de los peritos expertos acerca de su validez en términos de contenido y estructura, y tomando en consideración la elevada confiabilidad evidenciada por las pruebas, se infiere que el cuestionario correspondiente al Clima Organizacional ostenta una fiabilidad que lo hace apropiado para su empleo en el personal del ámbito sanitario perteneciente al Hospital Distrital Provincial de Virú. Este cuestionario se encuentra compuesto por un total de 24 ítems, distribuidos del siguiente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura: 4 ítems (1,2,3,4) - Responsabilidad: 4 ítems (5,6,7,8) - Recompensa: 4 ítems (9,10,11,12) - Desafíos: 4 ítems (13,14,15,16)

3.6. Método de análisis de datos

Los datos capturados fueron traspasados a una hoja de cálculo en Excel y sometidos a análisis utilizando el software STATA 14.0. Las variables categóricas se caracterizan mediante el reporte de frecuencias tanto absolutas como relativas. La normalidad de la distribución de las variables será sometida a examen a través de la aplicación de la prueba de kurtosis.

En el supuesto de que la variable exhiba una distribución normal, se llevará a cabo un análisis de correlación mediante la prueba de Pearson para determinar las relaciones entre los resultados correspondientes a las variables vinculadas al clima laboral y la satisfacción laboral, considerando que ambas son de naturaleza categórica. Se consideraron estadísticamente significativos aquellos resultados en los que el valor de p sea menor a 0,05, manteniendo un nivel de confianza del

95%. Los hallazgos se muestran mediante representaciones visuales en forma de tablas y gráficos de barras.

3.7. Aspectos éticos.

Los principios éticos fundamentales establecidos en la Declaración de Helsinki y el Informe Belmont fueron observados y mantenidos a lo largo del estudio actual. Las cuestiones éticas se centran en la salvaguardia de la información obtenida de los individuos, garantizando su resguardo mediante la aplicación del anonimato. Por lo tanto, se preserva la estricta confidencialidad y anonimización de todos los datos recabados, con acceso limitado únicamente a los investigadores y asesores involucrados en el estudio.

Además, al emplear el software Turnitin en la evaluación, se asegura el cumplimiento de los requisitos éticos y legales, incluyendo la protección de los derechos de autor de la UCV.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.

Clima Organizacio	Satisfacción laboral				p
	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular satisfacción	Parcial satisfacción	
Regular	1 (100%)	5 (38.46%)	15 (22.06%)	0 (0%)	<0,001
Bueno	0 (0%)	8 (61.54%)	52 (76.47%)	0 (0%)	
Excelente	0 (0%)	0 (0%)	1 (1.47%)	2 (100%)	

Fuente: Elaboración propia

El análisis bivariado entre los resultados totales o globales de la variable clima laboral y la variable satisfacción laboral fue da una asociación estadísticamente significativa con un $p < 0,001$ de diferencia entre sus grupos.

Tabla 2

Calificación de cada dimensión de la Escala de Clima organizacional en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.

Dimensión	Malo		Regular		Bueno		Excelente	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Estructura	0	0%	25	29.8%	53	63.1%	6	7.1%
Responsabilidad	0	0%	13	15.5%	44	52.4%	27	32.1%
Recompensa	6	7.1%	52	61.9%	23	27.4%	3	3.6%
Desafío	4	4.8%	36	42.9%	43	51.2%	1	1.2%
Cooperación	1	1.2%	20	23.8%	58	69.1%	5	6.0%
Identidad	3	3.6%	23	27.4%	49	58.3%	9	10.7%
Total	0	(0%	21	25%	60	71.4%	3	3.6%

Fuente: Elaboración propia

La dimensión de Clima Organizacional mejor calificada como excelente fue la responsabilidad (32.1%), las categorías calificadas como buenas por la mayoría fueron estructura, cooperación, identidad, y las categorías calificadas como malas fueron recompensa y desafío (4.8%).

Tabla 3

Calificación por dimensiones de la escala de satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.

Dimensiones	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	regular satisfacción	parcial satisfacción	alta satisfacción
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Condiciones Físicas y/o Materiales Beneficios	15 (17.9%)	0 (0%)	14 (16.67%)	38 (45.24%)	17 (20.24%)
Laborales y/o Remunerativos Políticas Administrativas	0 (0,0%)	2 (2.38%)	78 (92.86%)	4 (4.76%)	0 (0%)
	24 (28.6%)	42 (50%)	10 (11.9%)	7 (8.33%)	1 (1.19%)
Relaciones Interpersonales	7 (8.3%)	10 (11.9%)	63 (75%)	2 (2.38%)	2 (2.38%)
Desarrollo Personal	1 (1.2%)	0 (0,0%)	27 (32.14%)	45 (53.57%)	11 (13.1%)
Desempeño de Tareas	1 (1.2%)	3 (3.6%)	75 (89.29%)	3 (3.57%)	2 (2.38%)
Relación con la Autoridad	8 (9.5%)	11 (13.1%)	62 (73.81%)	3 (3.57%)	0 (0%)
Total	1 (1.2%)	13 (15.5%)	68 (80.95%)	2 (2.38%)	0 (0%)

Fuente: Elaboración propia

La satisfacción laboral según la escala de Palma fue percibida con una regular satisfacción por el 81% de los participantes, seguido por un 15,5% como parcialmente insatisfecho. Las dimensiones de beneficios laborales y remunerativos, relaciones interpersonales, desempleo de tareas y relación con la autoridad fueron calificadas como de regular satisfacción por la mayoría de los encuestados.

Tabla 4

Análisis de la normalidad de las variables Clima laboral y satisfacción laboral

Variable	Obs	Pr (Skewness)	Pr (Kurtosis)	p
Clima laboral	84	0.203	0.094	0.059
Satisfacción laboral	84	0.9454	0.8058	0.9679

Fuente: Elaboración propia.

Se analizó la normalidad de los resultados numéricos antes de la categorización de calificación final de las variables, obteniendo una kurtosis con un $p > 0.05$ para ambos casos, interpretando que ambas variables tienen distribución normal.

Tabla 5

Relación entre clima organizacional y cada dimensión de la satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Provincial de Virú, 2020.

Dimensión de la Satisfacción laboral	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular satisfacción	Parcial Satisfacción	Alta satisfacción	p
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
Condiciones Físicas y/o materiales						
Regular	5 (23.81%)	0 (0,0%)	6 (28.57%)	8 (38.1%)	2 (9.52%)	0.21
Bueno	10 (16.67%)	0 (0,0%)	8 (13.33%)	27 (45%)	15 (25%)	
Excelente	0 (0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (100%)	0 (0%)	
Beneficios laborales y remunerativos						
Regular	0 (0,0%)	0 (0%)	21 (100%)	0 (0%)	0 (0,0%)	<0.001
Bueno	0 (0,0%)	2 (3.33%)	57 (95%)	1 (1.67%)	0 (0,0%)	
Excelente	0 (0,0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	0 (0,0%)	
Políticas Administrativas						
Regular	7 (33.33%)	10 (47.62%)	3 (14.29%)	1 (4.76%)	0 (0%)	<0.001
Bueno	17 (28.33%)	32 (53.33%)	7 (11.67%)	3 (5%)	1 (1.67%)	
Excelente	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	0 (0%)	
Relaciones Interpersonales						
Regular	1 (9.52%)	2 (80.95%)	17 (4.76%)	1 (0%)	0 (100%)	<0.001
Bueno	6 (13.33%)	8 (75%)	45 (1.67%)	1 (0%)	0 (100%)	
Excelente	0 (0%)	0 (33.33%)	1 (0%)	0 (66.67%)	2 (%)	
Desarrollo Personal						
Regular	1 (4.76%)	0 (0,0%)	8 (38.1%)	11 (52.38%)	1 (4.76%)	0.48
Bueno	0 (0%)	0 (0,0%)	18 (30%)	32 (53.33%)	10 (16.67%)	
Excelente	0 (0%)	0 (0,0%)	1 (33.33%)	2 (66.67%)	0 (0%)	
Desempeño de tareas						
Regular	1 (4.76%)	1 (4.76%)	18 (85.71%)	1 (4.76%)	0 (0%)	<0.001
Bueno	0 (0%)	2 (3.33%)	56 (93.33%)	2 (3.33%)	0 (0%)	
Excelente	0 (0%)	0 (0%)	1 (33.33%)	0 (0%)	2 (66.67%)	
Relación con la autoridad						
Regular	4 (19.05%)	1 (4.76%)	14 (66.67%)	2 (9.52%)	0 (0,0%)	0.23
Bueno	4 (6.67%)	10 (16.67%)	45 (75%)	1 (1.67%)	0 (0,0%)	
Excelente	0 (0%)	0 (0%)	3 (100%)	0 (0%)	0 (0,0%)	

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la relación del clima laboral con cada dimensión de la satisfacción laboral se encontró que las dimensiones que contenían diferencias significativas ($p < 0.05$) entre sus grupos fueron: Beneficios laborales y remunerativos (< 0.001), políticas administrativas (0,02), relaciones interpersonales (0,02) y desempeño de tareas (0.005).

V. DISCUSIÓN

En el inaudito contexto actual de la pandemia de COVID-19, que carece de precedentes, se origina un profundo impacto global. Este impacto ha forzado a la reconfiguración de los sistemas de salud a nivel global, y ha tenido un efecto de gran magnitud en la percepción y mentalidad del personal de salud en lo que concierne al ámbito de la organización y la satisfacción laboral. En esta perspectiva, se ha observado que las organizaciones de atención médica se han visto sobrecargadas debido al incremento en la solicitud de servicios médicos en el contexto de la pandemia actual, que se encuentra que es personal sensible de atención médica, desde largos días hábiles, falta de equipos de protección y trabajando en un muy entorno contaminado, en el que las condiciones no están satisfechas con el trabajo y la organización, no es adecuada para proporcionar servicios en los establecimientos de salud, que se consideran como organizaciones de salud.

Por otro lado, a nivel local, los resultados de esta encuesta indican que la situación actual en el Hospital Provincial de Virú es percibida como una categoría deficiente en cuanto a la satisfacción laboral. A modo de ejemplo, el personal de salud experimenta una sensación de inseguridad, derivada del miedo a adquirir el coronavirus durante la prestación de servicios, como consecuencia de la carencia de equipo de protección personal, la implementación de medidas de distanciamiento social que contribuyen a la creación de un entorno laboral poco favorable, y que impacta negativamente en la productividad y la calidad de la atención médica brindada en el ámbito del establecimiento de salud (García-Basteiro et al., 2020).

Respecto al estudio del clima organizacional en el Hospital Provincial de Virú, según la percepción mayoritaria de su personal, revela un nivel positivo, alcanzando el 71.4% de aprobación; de igual manera, la mayor parte de los trabajadores sienten una regular satisfacción laboral (25%). Además, un buen clima organizacional está estrechamente asociado a una mayor satisfacción laboral.

Debemos recordar que los profesionales médicos no actúan en el vacío, en este sentido se puede argumentar que pueden tener prejuicios sobre sí mismos, quiénes

son, qué merecen y de qué son capaces. En esta perspectiva, se postula que dichos sesgos interaccionan con una variedad de variables laborales, tales como el estilo de liderazgo del supervisor, la flexibilidad de la estructura organizativa e incluso las percepciones del equipo de trabajo, influyendo en la manera en la que el empleado percibe su entorno laboral y sus responsabilidades. En otras palabras, el rendimiento laboral de un empleado se encuentra influenciado por factores que incluyen la evaluación subjetiva de la situación y la percepción subjetiva del entorno organizativo (Sánchez Jacas et al., 2017).

Dentro del contexto de la crisis desencadenada por la pandemia de COVID-19, el estado peruano (Gobierno del Perú, 2020a) decretó la emergencia sanitaria, distanciamiento social, cese de actividades presenciales, entre otras medidas (Gobierno del Perú, 2020b). Sin embargo, las actividades del personal de salud solo fueron restringidas en los consultorios de atención externa o ambulatoria, así, los servicios de emergencias y hospitalización aumentaron su carga laboral y horaria debido al aumento de casos graves. El personal de salud no puede desarrollar sus actividades mediante el teletrabajo propuesto por el ministerio de trabajo y recomendado a nivel mundial para toda labor no esencial (Bick, Blandin, & Mertens, 2020).

Los hallazgos de la Tabla 1 indican que, en el contexto del Hospital Provincial de Virú en 2020, el personal que presta servicios durante la pandemia de COVID-19 muestra una percepción mayoritaria de que el Clima Organizacional necesita mejoras, alcanzando un 76.4%, y experimenta niveles de satisfacción laboral que se consideran regulares, con un 61.5%. Además, se ha identificado una relación estadísticamente significativa correspondiente a un nivel moderado y directo entre ambas variables ($p=0,014<0.05$, coeficiente de correlación de Pearson $R=0,347$). Estos resultados se asemejan a las conclusiones de investigaciones previas, como las de Manosalvas, Manosalvas y Quintero (realizada en Colombia en 2015) y Juárez (realizada en México en 2012).

En el año 2017, en las localidades de Chachapoyas y Bagua, se realizó un estudio a cargo de Rodas Paredes y Velayarce Llanos (2019) con el fin de evaluar la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal laborante en los servicios quirúrgicos de dos hospitales pertenecientes al

Ministerio de Salud. Los resultados arrojaron que aproximadamente una tercera parte del personal en dichos hospitales percibía el clima laboral en estos establecimientos como desfavorable y experimentaba insatisfacción en el desempeño de sus tareas laborales. Además, se identificó una correlación sólida entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que subraya la relación entre los hallazgos de esta investigación y la situación local.

La explicación respecto a los resultados conseguidos, en esta pesquisa se atribuye, a nivel nacional en el marco de la realidad peruana del sector de salud, a la falta de conocimiento del personal de recursos humanos. Esta carencia dificulta la adecuada administración del potencial humano en las instituciones estatales. Considerando que la salud se conceptualiza como un estado de bienestar o equilibrio que involucra factores físicos, psicológicos, sociales y medioambientales, se destaca que el Ministerio de Salud (MINSA, 2010) se esfuerza en la búsqueda de este equilibrio. Como parte de este esfuerzo, aprueba un sistema de gestión de calidad que instituye principios, fundamentos conceptuales y metas con la intención de optimar la calidad de los servicios de salud. Se consideran como indicadores relevantes para el primer nivel de atención la calidad: la satisfacción de los usuarios internos, satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias, el clima organizacional entre otros. Por otro lado, en 2019, el estado peruano (Gobierno del Perú, 2019) aprobó por decreto de urgencia la cobertura universal de la salud, de esta manera se daba un primer paso ante eventos que ocurrieran como la actual pandemia por COVID-19. A pesar de esto, no se ha regularizado ni puesto en amplio efecto esta normativa.

La Tabla 2 ilustra que la dimensión de Clima Organizacional que obtuvo la calificación más sobresaliente, considerada excelente, fue la de responsabilidad, alcanzando el 32.1%. En cambio, las categorías valoradas como buenas por la mayoría de los participantes incluyeron estructura, cooperación e identidad, mientras que las categorías que recibieron calificaciones desfavorables fueron recompensa y desafío, ambas con un 4.8%. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Paucar (realizada en Perú en 2018), que desde una perspectiva sociológica y médica, destacó que el fortalecimiento del clima organizacional genera nuevas oportunidades para la evolución de enfoques laborales en el ámbito de la atención médica, especialmente en instalaciones de salud de nivel I-3. Desde

esta perspectiva, se plantea que cambiar las actuales competencias y habilidades de los trabajadores de la salud será un desafío, si no una tarea imposible, al mismo tiempo que se reconfigurarán actitudes, percepciones y expectativas de acuerdo con las características inherentes a la nueva cultura organizacional (Wang et al., 2020).

En una revisión de la literatura (Poghosyan, Nannini, & Clarke, 2013) se ha visto que el clima organizacional puede identificar el impacto directo o indirecto en pacientes y también puede predecir los resultados de los hospitales en sus diferentes niveles de atención, pudiendo optimizar y crear nuevas tácticas encauzadas al progreso de los servicios de atención médica y la percepción acerca de la calidad.

En la Tabla 3, se muestra que la satisfacción laboral, evaluada mediante la escala de Palma, fue mayormente percibida como regular por el 81% de los participantes, seguida de un 15.5% que expresó estar parcialmente insatisfecho. Las dimensiones relacionadas con beneficios laborales y remuneración, así como las relaciones interpersonales, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad, obtuvieron mayoritariamente calificaciones de satisfacción en el rango de regular por parte de los encuestados. Estos resultados guardan similitud con los hallazgos previos de investigaciones llevadas a cabo por Pablos (España, 2016) y Noguera y Samudio (Paraguay, 2014).

Con el rápido aumento de casos (Ministerio de Salud - Perú, 2020), estos servicios han sido obligados a atender pacientes por sobre su capacidad resolutoria, muchas veces sin la implementación de los equipos ni medidas de protección adecuadas, llevando al contagio del personal de salud (Maguiña Vargas, 2020). En esta situación, el personal infectado era puesto en cuarentena durante al menos 2 semanas, incrementando aún más la carga laboral de aquellos que seguían en la atención. Las complicaciones de esta enfermedad no son ajenas al personal de salud, quienes han tenido que atender y ser atendidos por sus compañeros (Colegio Médico del Perú - Consejo Nacional, 2020). Estos individuos han enfrentado desafíos relacionados con su salud mental, manifestando síntomas como insomnio, ansiedad, depresión, estrés, negación, ira y miedo. Estas manifestaciones ejercen una influencia directa sobre la satisfacción laboral y, en consecuencia, obstaculizan

el cultivo de un entorno laboral óptimo. La carga emocional significativa ha contribuido a una disminución en la satisfacción laboral y ha inducido la renuncia de numerosos empleados (Lozano-Vargas, 2020).

La Tabla 4 muestra que se analizó la normalidad de los resultados numéricos antes de la categorización de calificación final de las variables, obteniendo una kurtosis con un $p > 0.05$ para ambos casos, interpretando que ambas variables tienen distribución normal. Además, se evidencia la existencia de una correlación significativa a un nivel moderado y directo entre ambas variables, con un valor de $p = 0.046$, por debajo del umbral de significancia de 0.05, y un coeficiente de Pearson (R) de 0.283. Estos resultados son congruentes con las conclusiones obtenidas en investigaciones previas realizadas por Manosalvas y Quintero (2015), Juárez (2012), Vargas (2019), Acuña y Montoya (2018).

La pandemia de COVID-19 ha generado no solo un colapso económico a nivel global, sino que también ha ejercido un impacto severo sobre los servicios de atención médica. Estos servicios se han visto compelidos a realizar ajustes y expansiones en sus operaciones de hospitalización y cuidados intensivos, en gran medida de manera imperativa (Murillo-Cabezas, Vigil-Martín, Raimondi y Pérez-Fernández, 2020). Podemos ver directamente las falencias que han salido a relucir durante los primeros meses de emergencia; tanto en organización, gestión y déficit del recurso humano, sino también sobre la satisfacción laboral que hoy en día es sobre todo incierta, al tener como protagonista a una inesperada pandemia, que ha resquebrajado la comunicación y vínculo entre los colaboradores y la organización, por todo la demanda actual, el distanciamiento, el ingreso de nuevo personal, hace tener cambios en la estructura interna de la organización y obliga a los colaboradores a adaptarse a una estructura laboral para mantener una armonía dentro del sistema sanitario en la coyuntura actual (Toyama, 2020).

Además, el nivel del clima laboral presente en el personal de salud es también un factor que los pacientes perciben y que influye en su evaluación de los servicios proporcionados. Por lo tanto, en función de los hallazgos obtenidos, sería pertinente llevar a cabo investigaciones encaminadas a evaluar la calidad percibida de los servicios en entornos de atención médica, a través de encuestas aplicadas a los pacientes o sus familiares. Para este propósito, en el contexto peruano, se ha

validado previamente la encuesta SERVQUAL en el ámbito de la atención ambulatoria y en el entorno de las unidades de emergencia hospitalaria (Cabello y Chirinos, 2012).

Las condiciones laborales y el ambiente social laboral influyen directamente en el nivel de bienestar y satisfacción en la vida de los trabajadores de salud, tal como lo ha destacado Medeiros y Medeiros (2020). En ese sentido identificar un mal clima laboral puede generar sentimientos de culpa, síntomas de ansiedad y depresión; afectando directa o indirectamente la salud del personal (Juárez-Adauta, 2012).

En la Tabla 5, los resultados presentados muestran que al examinar la relación presente entre el clima laboral y las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral, se observaron diferencias significativas ($p < 0.05$) en las siguientes dimensiones: Beneficios laborales y remunerativos ($p < 0.001$), políticas administrativas ($p = 0.02$), relaciones interpersonales ($p = 0.02$) y desempeño de tareas ($p = 0.005$). Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas realizadas por Manosalvas y Quintero (2015), Juárez (2012), Vargas (2019), Acuña y Montoya (2018).

Además, se requiere una consideración en profundidad sobre las prácticas de bioseguridad aplicadas en la asistencia a pacientes y el uso de indumentaria de protección personal, como se menciona en el estudio de Raurell-Torredà, Martínez-Estalella, Frade-Mera, Carrasco Rodríguez-Rey, & Romero de San Pío (2020). El distanciamiento y limitación del contacto, sumado a la menor capacidad de percibir las emociones de los compañeros de trabajo debido al uso de mascarilla o respirador, lentes de seguridad y protector facial; serían un factor importante de que el clima laboral sea divisado por parte del recursos humano encuestados como regular.

La mayor carga laboral y horaria podría ser otro factor importante para que los trabajadores se cataloguen como insatisfechos parcialmente en sus actividades. También, el aumento de pacientes complicados y el creciente número de fallecidos por esta nueva enfermedad, puede generar frustración y sentimientos de culpa (Torales et al., 2020). En adición, durante esta pandemia, se ha realizado una evaluación de la salud mental del recurso humano de salud, se ha encontrado que

hay una gran preocupación de los trabajadores por infectarse y propagarlo a sus familiares (Shanafelt et al., 2020). A pesar de la vocación de servicio, se ha observado una mayor preocupación de los trabajadores de salud por su propia salud y la de su familia, pues se encuentran constantemente expuestos a este nuevo patógeno (Li et al., 2020). En un estudio realizado en China cuando recién comenzaba a propagarse el COVID-19, se observó que más del 50% de los participantes evaluaron el efecto psicológico correspondiente de moderado a severo, y aproximadamente el 30% de ellos reportaron niveles de ansiedad de moderados a severos (Wang et al., 2020).

Por otro lado, una carga laboral agregada se da por parte de los pacientes que dan positivo a los test para COVID-19 y que buscan una atención inmediata en los establecimientos de salud, y mucho más en los centros de salud de referencia, a pesar de ser asintomáticos o tener síntomas leves que no requieren más que solo guardar cuarentena. De este modo, es importante educar a la población asintomática, que es la mayoría, para solo acudir cuando se agraven los síntomas (Al-Tawfiq, 2020; Kobayashi et al., 2020). Además, esto se puede hacer directamente a través de las actividades de monitoreo de casos y contactos («Monitoreo de la epidemia de COVID-19 en el contexto de transmisión local generalizada - The Lancet Respiratory Medicine», s. f.).

Se ha propuesto que se debe preparar a los profesionales clínicos para proporcionar los fundamentos terapéuticos y apoyo emocional a las personas afectadas (Li et al., 2020). La disposición inmediata de servicios de consejería emocional para el mismo personal debe ser una estrategia fundamental en los centros de salud de referencia, donde se pueda dialogar sobre los sentimientos generados en los turnos atendidos. Se ha propuesto que estos servicios también estén a disposición del paciente y de la población en general (Wang et al., 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que se ha establecido una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral ($p=0,014 < 0.05$) en el contexto de la pandemia de COVID-19, con respecto a los trabajadores que dan servicios en el Hospital Provincial de Virú durante el período comprendido entre marzo y mayo de 2020.
2. Se concluye que se ha identificado una relación significativa entre el Clima Organizacional y las Condiciones Físicas y/o materiales ($p=0,046 < 0.05$) a un nivel intermedio ($r= 0,283$) en el contexto de la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19, entre el personal que trabaja en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020.
3. Se concluye que se ha establecido una relación significativa entre el Clima Organizacional y los Beneficios Laborales y Remunerativos, en el contexto de la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19, ($p=0,046 < 0.05$) a un nivel intermedio ($r= 0,283$) entre el personal que trabaja en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020.
4. Se concluye que se ha identificado una relación significativa entre el Clima Organizacional y las Políticas Administrativas ($p=0,046 < 0.05$) de nivel intermedio ($r = 0,283$), en el contexto de la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19, entre el personal que trabaja en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020.
5. Se puede concluir que no se ha observado una relación significativa entre el Clima Organizacional y las Relaciones Sociales en lo que respecta a la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19 entre el personal que trabaja en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020 ($p=0,071 > 0.05$ y $Rho=0,258$).
6. Se concluye que se ha identificado una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desarrollo Personal ($p=0,046 < 0.05$) en un nivel intermedio ($r=0,283$) que está asociada con la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19 en el personal que trabaja en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020.

7. Se ha confirmado una relación significativa ($p=0,046 < 0.05$) entre el Clima Organizacional y el Desempeño de Tareas en un nivel intermedio (Pearson $R=0,283$) que guarda relación con la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19 en el personal que presta servicios en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020.
8. Se colige que no se ha evidenciado una relación significativa ($p=0,071 > 0.05$ y Spearman= $0,258$) entre el clima organizacional y la autoridad en lo que respecta a la satisfacción laboral durante la pandemia de COVID-19 entre los empleados que dan servicios en el Hospital Provincial de Virú en el año 2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. Llevar a cabo evaluaciones regulares entorno al ambiente laboral y su organización, así como, de la satisfacción laboral entre el personal del Hospital Provincial de Virú con el propósito de fomentar una mayor eficiencia en el rendimiento laboral.
2. Implementar un mecanismo de respaldo psicológico y emocional destinado al personal de salud que trabaja en las áreas de atención de pacientes COVID-19, con el propósito de estimular una mayor satisfacción laboral.
3. Adoptar compromisos motivacionales equilibrados con el propósito de prevenir un incremento adicional de las circunstancias de estrés laboral, ya que esto podría resultar en un deterioro tanto de la satisfacción laboral como del clima organizacional.
4. Es fundamental abordar acerca del tema relacionado con los riesgos causados por el COVID-19 y las incertidumbres relacionadas con la entrega de atención médica al centrarse en satisfacer las necesidades no atendidas y reconfigurar las dinámicas de las relaciones sociales.
5. Se sugiere llevar a cabo una investigación adicional, basada en los hallazgos de este estudio, con el propósito de indagar los elementos que inciden en la configuración de la asociación entre la satisfacción laboral con el clima organizacional de los colaboradores que desempeñan funciones en varios departamentos del Hospital Provincial de Virú, en un contexto posterior a la pandemia de COVID-19.

REFERENCIAS

- Al-Tawfiq, J. A. (2020). Asymptomatic coronavirus infection: MERS-CoV and SARS-CoV-2 (COVID-19). *Travel Medicine and Infectious Disease*. <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101608>
- Albitres-Flores, L., & Loayza-Salvatierra, N. (2017). Realidad de la Investigación en la Escuela de Medicina de la Universidad Nacional de Trujillo. *Revista Médica de Trujillo*, 12(1), 37-38.
- Alvarado Chumpitazi, J. M. (2017). *Clima social laboral y valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017*. *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8770>
- Bick, A., Blandin, A., & Mertens, K. (2020). Work from Home After the COVID-19 Outbreak. *Federal Reserve Bank of Dallas, Working Papers*, (2017). <https://doi.org/10.24149/wp2017>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88. <https://doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>
- Colegio Médico del Perú - Consejo Nacional. (2020). A 183 se eleva la cifra de médicos infectados a nivel nacional. Recuperado 27 de abril de 2020, de <https://www.cmp.org.pe/2020/04/11/a-183-se-eleva-la-cifra-de-medicos-infectados-a-nivel-nacional/>
- García-Basteiro, A. L., Chaccour, C., Guinovart, C., Llupià, A., Brew, J., Trilla, A., & Plasencia, A. (2020). Monitoring the COVID-19 epidemic in the context of widespread local transmission. *The Lancet Respiratory Medicine*, 0(0). [https://doi.org/10.1016/s2213-2600\(20\)30162-4](https://doi.org/10.1016/s2213-2600(20)30162-4)
- Gobierno del Perú. Decreto de Urgencia que establece medidas para la Cobertura Universal de Salud - DECRETO DE URGENCIA - N° 017-2019 - PODER

EJECUTIVO, Diario Oficial El Peruano § (2019). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-la-cobertura-decreto-de-urgencia-n-017-2019-1831446-1/>

Gobierno del Perú. (2020a). DECRETO SUPREMO N° 064-2020-PCM Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID-19 y dicta otras medidas. Recuperado 11 de abril de 2020, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-no-064-2020-pcm-1865482-3/>

Gobierno del Perú. El Peruano - Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 - DECRETO SUPREMO - N° 008-2020-SA - PODER EJECUTIVO - SALUD, Diario Oficial El Peruano § (2020). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2013). *Metodología de la investigación* (5ta Ed). México: Mc Graw Hill.

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 50(3), 307-314.

Khot, W. Y., & Nadkar, M. Y. (2020). The 2019 Novel Coronavirus Outbreak - A Global Threat. *J Assoc Physicians India*, 68(3), 67-71. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32138488>

Kobayashi, T., Jung, S. M., Linton, N. M., Kinoshita, R., Hayashi, K., Miyama, T., ... Nishiura, H. (2020). Communicating the Risk of Death from Novel Coronavirus Disease (COVID-19). *J Clin Med*, 9(2). <https://doi.org/10.3390/jcm9020580>

Li, S., Wang, Y., Xue, J., Zhao, N., & Zhu, T. (2020). The impact of covid-19

epidemic declaration on psychological consequences: A study on active weibo users. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph17062032>

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard University Press, Boston. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Motivation_and_Organizational_Climate.html?hl=es&id=FVevAAAIAAJ&redir_esc=y

Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

Madrazo Pérez, M. (2015). *La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Maguiña Vargas, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *ACTA MEDICA PERUANA*, 37(1). <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>

Medeiros, E. A. S., & Medeiros, E. A. S. (2020). La lucha de los profesionales de la salud en el enfrentamiento de la COVID-19. *Acta Paulista de Enfermagem*, 33. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2020EDT0003>

Ministerio de Salud - Perú. (2020). Sala situacional COVID-19 Perú. Recuperado 11 de abril de 2020, de https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp

Ministry of Health of Italy. (2020). Covid-19 - Situazione in Italia. Recuperado 27 de abril de 2020, de <http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioContenutiNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&id=5351&area=nuovoCoronavirus&menu=vuoto>

Monitoreo de la epidemia de COVID-19 en el contexto de transmisión local generalizada - *The Lancet Respiratory Medicine*. (s. f.). Recuperado 18 de abril de 2020, de <https://www.thelancet.com/journals/lanres/article/PIIS2213->

- Murillo-Cabezas, F., Vigil-Martín, E., Raimondi, N., & Pérez-Fernández, J. (2020). Covid-19 pandemic and digital transformation in critical care units. *Medicina Intensiva, en prensa*. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2020.04.004>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). La salud es un derecho humano fundamental. Recuperado 11 de julio de 2020, de <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Country & Technical Guidance - Coronavirus disease (COVID-19). Recuperado 11 de abril de 2020, de <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>
- Ornell, F., Halpern, S. C., Paim Kessler, F. H., & de Magalhães Narvaez, J. C. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals. *Cadernos de Saude Publica*, 36(4), 63520. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00063520>
- Pablos González, M. del M. (2015). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21(59), 43-52. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/1011/876>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC Manual (1º Edición). *Manual SPC 1 edición*, 52. Recuperado de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edición
- Poghosyan, L., Nannini, A., & Clarke, S. (2013, marzo). Organizational climate in primary care settings: Implications for nurse practitioner practice. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*. <https://doi.org/10.1111/j.1745-7599.2012.00765.x>

- Raurell-Torredà, M., Martínez-Estalella, G., Frade-Mera, M. J., Carrasco Rodríguez-Rey, L. F., & Romero de San Pío, E. (2020). Reflections arising from the COVID-19 pandemic. *Enfermería Intensiva*, 31(2), 90-93. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.03.002>
- Rodas Paredes, C. X., & Velayarce Llanos, M. (2019). *Clima y satisfacción laboral del personal del servicio de centro quirúrgico de dos hospitales del Ministerio de Salud de Chachapoyas y Bagua, 2017*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/4549>
- Sánchez Jacas, I., Brea López, I. L., De La Cruz Castro, M. C., & Matos Fernández, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico de Holguín*, 21(2), 434-444.
- Shanafelt, T., Ripp, J., & Trockel, M. (2020). Understanding and Addressing Sources of Anxiety among Health Care Professionals during the COVID-19 Pandemic. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 323(21), 2133-2134. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.5893>
- Torales, J., O'Higgins, M., Castaldelli-Maia, J. M., & Ventriglio, A. (2020). The outbreak of COVID-19 coronavirus and its impact on global mental health. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(4), 317-320. <https://doi.org/10.1177/0020764020915212>
- Torres García, L. C. (2020). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos que trabajan en el área de emergencia frente al COVID 19 en un hospital del Perú*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/8192>
- Toyama, J. (2020). Opinión: Jorge Toyama | Impacto laboral del covid-19 | Empleo | Suspensión perf | NOTICIAS GESTIÓN PERÚ. Recuperado 14 de julio de 2020, de <https://gestion.pe/opinion/jorge-toyama-impacto-laboral-del-covid-19-empleo-suspension-perfecta-coronavirus-noticia/>
- Usher, A. D. (2020). WHO launches crowdfund for COVID-19 response. *Lancet*

(London, England), 395(10229), 1024. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30719-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30719-4)

Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5). <https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Categorías	Escala de medición
Clima organizacional	Es una característica Relativamente permanente que define el ambiente interno de cualquier empresa, el cual lo experimentan todos los miembros de la organización e influencia su comportamiento. (Litwin y Stringer, 1968)	Es la frecuencia absoluta y porcentaje de índice de logro del clima organizacional y cada una de sus dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad (Litwin y Stringer, 1968)	Estructura	Malo: (24-59) Regular: (60-99) Bueno: (100-120)	Escala de Likert Ordinal
			Responsabilidad		
			Recompensa		
			Desafío		
			Cooperación		
			Identidad		
Satisfacción laboral	Es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; influenciada por su percepción en función de su empleo. Es la respuesta expresada por el profesional de salud basada en las creencias, sentimientos y valores, que desarrolla durante su propio trabajo. (Palma, 1999)	Es la respuesta expresada en puntaje de la percepción de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas, relación con la autoridad. (Palma, 1999)	Condiciones Físicas y/o materiales	Malo: (26-49) Regular: (50-79) Bueno: (80-104)	Escala de Likert Ordinal
			Beneficios Laborales y Remunerativos		
			Políticas Administrativas		
			Relaciones Sociales.		
			Desarrollo personal		
			Desempeño de tareas		
			Relación con la Autoridad		

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del Covid-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú, 2020.

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE COVID – 19 (LITWIN-STRINGER 1968, REVISADO 2006) ADAPTADO POR AREDO Y LORA 2019.

Instrucciones:

A continuación, se le presentan un conjunto de afirmación con las cuales puede estar en total desacuerdo hasta en total acuerdo. Le recordamos que, al ser opiniones respecto a la cultura organizacional, no hay respuestas ni buenas ni malas, son solo opiniones que se respetan tal cual, por ello, le pedimos marque una respuesta con la que se sienta más identificado al conocer la afirmación.

Donde:

(1) Total Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De Acuerdo (5) Total Acuerdo

ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1.- En esta organización las tareas están claramente definidas.	1	2	3	4	5
2.- En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	1	2	3	4	5
3.- En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.	1	2	3	4	5
4.- Conozco claramente las políticas de esta organización.	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD					
5.- No nos confiamos mucho en los juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	1	2	3	4	5
6.- A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.	1	2	3	4	5
7.- Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	1	2	3	4	5
8.- En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.					
RECOMPENSA					

9.- En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	1	2	3	4	5
10.- Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	1	2	3	4	5
11.- Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	1	2	3	4	5
12.- Cuando cometo un error me sancionan.					
DESAFIOS					
13.- Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	1	2	3	4	5
14.- En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante.	1	2	3	4	5
15.- La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	1	2	3	4	5
16.- Aquí la organización se arriesga por una buena idea.					
COOPERACIÓN					
17.- En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	1	2	3	4	5
18.- La dirección piensa que todo trabajo puede mejorar	1	2	3	4	5
19.- En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	1	2	3	4	5
20.- Me siento orgulloso de mi desempeño.					
IDENTIDAD					
21.- Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.	1	2	3	4	5
22.- Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	1	2	3	4	5
23.- Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	1	2	3	4	5
24.- En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	1	2	3	4	5

Baremo de la variable

Variable / Dimensiones	Categoría		
	Malo	Regular	Bueno
Clima organizacional a nivel general	24-59	60-99	100-120
Estructura	4-9	10-15	16-20
Responsabilidad	4-9	10-15	16-20
Recompensa	4-9	10-15	16-20

Desafío	4-9	10-15	16-20
Cooperación	4-9	10-15	16-20
Identidad	4-9	10-15	16-20

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del Covid-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú 2020.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL (Palma, 2005)

Adaptado por Aredo y Lora 2019.

Instrucciones:

A continuación, encontrará un grupo de preguntas las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, tenga la seguridad que sus respuestas serán con el único fin de la Investigación.

En Donde:

(1) Total Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) De Acuerdo (4) Total Acuerdo

N°	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	1	2	3	4
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4
3	La comodidad que me ofrece de trabajo es inigualable.	1	2	3	4
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	1	2	3	4
	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS				
5	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1	2	3	4
6	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4
7	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4
8	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS				
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	1	2	3	4
10	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4

11	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4
	RELACIONES SOCIALES				
12	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4
13	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4
14	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4
15	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4
	DESARROLLO PERSONAL				
16	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4
17	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4
	DESEMPEÑO DE TAREAS				
19	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4
21	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1	2	3	4
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4
	RELACION CON LA AUTORIDAD				
23	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4
24	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4
25	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	2	3	4
26	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4

Baremo de la variable

Variable / Dimensiones	Categoría		
	Malo	Regular	Bueno
Cultura organizacional a nivel general	26-49	50-79	80-104
Condiciones físicas y/o materiales	5-11	12-17	18-25
Beneficios laborales y/o remunerativos	5-9	10-15	16-20
Políticas administrativas	5-11	12-17	18-25
Relaciones sociales	5-9	10-15	16-20
Desarrollo personal	5-14	15-24	25-30
Desempeño de tareas	5-14	15-24	25-30
Relación con la autoridad	5-14	15-24	25-30

ANEXO 3

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (LITWIN-STRINGER, 2006 Y PALMA, 2005). ADAPTACIÓN.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre:

Profesión:.....

Grado Académico:.....

Institución donde trabaja:.....

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Leguaje apropiado			
Expresa procedimientos observables			
Adecuado al avance de la ciencia			
Predice una organización lógica			
Comprende cantidad y calidad			
Basado teorías científicas			
Responde al propósito de estudio			
Es adecuado para la investigación			

Valoración General.

Firma del Juez Experto (A)
CP:

ANEXO 3.1

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ANÁLISIS DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES

	Criterios de valoración	Jueces				
		1	2	3	4	5
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	1	1
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1
3	La estructura del instrumento es adecuada.	1	1	1	1	1
4	Los reactivos del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	1	1	1	1	1
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1	1	1	1	1
6	Los ítems son claros y entendibles.	1	0	1	1	1
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	1	1	1	1	1
Total		7	6	7	7	7

Si =1 No = 0

$$= \frac{\quad}{\quad} +$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{34}{34+1} \times 100$$

$$34+1$$

$$b = 97,14285714285714$$

ANEXO 3.2

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCANEO DE CALIFICACIÓN

EXPERTO(A) 1

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (LITWIN-STRINGER, 2006 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: MARTIN KONG SANDOVAL

Profesión: MEDICO CIRUJANO

Grado Académico: MAGISTER

Institución donde trabaja: UNIDAD EJECUTORA 412 - SAUVIRU

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Leguaje apropiado	X		
Expresa procedimientos observables	X		
Adecuado al avance de la ciencia	X		
Predice una organización lógica	X		
Comprende cantidad y calidad	X		
Basado teorías científicas	X		
Responde al propósito de estudio	X		
Es adecuado para la investigación	X		

Valoración General ADECUADA EL INSTRUMENTO

..... CUMPLE CON LOS REQUISITOS


 Dr. Martín Kong Sandoval
 C.R.F. 25269

EXPERTO(A) 2

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (LITWIN-STRINGER, 2006 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: LIAQUE SANCHEZ MARIA REGIO DEL PILAR
 Profesión: MEDICO FAMILIAR Y COMUNITARIO
 Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACION SUPERIOR
 Institución donde trabaja: HOSPITAL REGIO AL DOCENTE-TIARCO

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Leguaje apropiado	X		
Expresa procedimientos observables	X		
Adecuado al avance de la ciencia	X		
Predice una organización lógica	X		
Comprende cantidad y calidad	X		
Basado teorías científicas	X		
Responde al propósito de estudio	X		
Es adecuado para la investigación	X		

Valoración General:

.....



 Dra. María Regio Sánchez
 MEDICO FAMILIAR Y COMUNITARIO
 C.B.P. 0203 y R.I.E. 0203.4
 Firma del Juez Experto (A)

EXPERTO(A) 3

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (LITWIN-STRINGER, 2006 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Farfán Rosales Romy Natalia
Profesión: Enfermera
Grado Académico: MAGISTRO
Institución donde trabaja: Hospital Altiplano Virgen de la Puerta

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Leguaje apropiado	X		
Expresa procedimientos observables	X		
Adecuado al avance de la ciencia	X		
Predice una organización lógica	X		
Comprende cantidad y calidad	X		
Basado teorías científicas	X		
Responde al propósito de estudio	X		
Es adecuado para la investigación	X		

Valoración General: Adecuado


Ms. Romy Natalia Farfan Rosales
CEP. 41673
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJO JUAN
VIGIL DE LA PUERTA

Firma del Juez Experto (A)

EXPERTO(A) 4

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (LITWIN-STRINGER, 2006 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Peralta Garce Victor Andre
 Profesión: Médico Cirujano
 Grado Académico: Megestar en Medicina
 Institución donde trabaja: Hospital regional Doroteo - Trujillo.

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Leguaje apropiado	X		
Expresa procedimientos observables	X		
Adecuado al avance de la ciencia	X		
Predice una organización lógica	X		
Comprende cantidad y calidad	X		
Basado teorías científicas	X		
Responde al propósito de estudio	X		
Es adecuado para la investigación	X		

Valoración General: Adecuado


 N.E. VICTOR GARCE PERALTA GARCE
 CIRUJIA PLASTICA
 C.M.P. 78721

Firma del Juez Experto (A)

EXPERTO(A) 5

FORMATO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA DEL
CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19 (LITWIN-STRINGER, 2006 Y PALMA, 2005).
ADAPTACIÓN.

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE JUEZ

Nombre: Carmen María Cabeza Acha
 Profesión: Médico - Anestesiólogo
 Grado Académico: Magister
 Institución donde trabaja: Hospital Vector Lázaro Echagüe

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

CRITERIOS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
Leguaje apropiado	X		
Expresa procedimientos observables	X		
Adecuado al avance de la ciencia	X		
Predice una organización lógica	X		
Comprende cantidad y calidad	X		
Basado teorías científicas	X		
Responde al propósito de estudio	X		
Es adecuado para la investigación	X		

Valoración General: Adecuado, el instrumento es preciso y cumple los requerimientos


 Dra. Carmen María Cabeza Acha
 Médica General
 C.R. 2732

Firma del Juez Experto (A)

ANEXO 3.3

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

BASE DE DATOS PILOTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

(Ficha Técnica)

	Estructura				Recompensa				Responsabilidad				Desafío				Cooperación				Identidad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

BASE DE DATOS PILOTO: SATISFACCIÓN

LABORAL (Ficha Técnica)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

ANEXO 3.4

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

ALFA DE CRONBACH

Dónde:

K= Numero de ítem.

= Varianza de cada ítem.

= Varianza total.

$$= \frac{\sum}{-1} 1 -$$

$$= \frac{28}{28 - 1} 1 - \frac{10.93157895}{5.568421053}$$

$$= 1.037 - 0.963137996$$

$$= 0.998809774$$

ANEXO 3.5

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

ALFA DE CRONBACH

Dónde:

K= Numero de ítem.

= Varianza de cada ítem.

= Varianza total.

$$\begin{aligned} &= \frac{\sum}{K-1} 1 - \frac{\sum}{K-1} \\ &= \frac{22}{22-1} 1 - \frac{14.98421053}{53.95789474} \\ &= 1.048"0.722298088\# \\ &= 0.756693235 \end{aligned}$$

ANEXO 4

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., trabajador del Hospital Provincial de Virú, con DNI N°:, domiciliado en, del distrito de, Provincia de, a través de este documento, declaro que he sido informado sobre los fines y objetivos de la investigación titulada **“Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital provincial de Virú 2020”** que lleva a cabo la Br. Diana Flor Aredo Gaitán. Dejo en claro que **ACEPTO** participar en dicha investigación en forma voluntaria como informante. Esta autorización no puede utilizarse en procesos legales o judiciales, solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Virú,..... de, del año 2020

FIRMA DEL ENCUESTADO

ANEXO 5

CONSTANCIA DE LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año de la universalización de la salud"

Virú, 14 de Mayo del 2020

OFICIO N°0076-2020-GR-LL-GRSL/UE 412 SALUD VIRÚ-DE

SEÑORA:
DIANA FLOR AREDO GAITAN

ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF.: SOLICITUD

De mi especial consideración,

Mediante el presente, me dirijo a Ud. para saludarla cordialmente, a la vez, hacer de su conocimiento que, en atención a la referencia, hacer de su conocimiento que a partir de la fecha, se le autoriza realizar encuestas a los trabajadores del Hospital Provincial Virú, teniendo en cuenta que dicha actividad no conllevará ningún gasto para la institución y no interferirá en el desempeño de las actividades propias del personal en el establecimiento. Asimismo es imprescindible mantener la confidencialidad, garantizando que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.

Con el fin de proyectar mejoras de la Institución y dar cabida a innovaciones de estudiantes de universidades del entorno liberteño, para realizar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú – 2020", se le otorga el permiso correspondiente, solicitándole que al término del desarrollo y elaboración del Trabajo de investigación, deberá alcanzar un ejemplar para esta Institución, y así quedará como evidencia vuestro trabajo, por la cual solicita dicha autorización.

Sin otro particular, me suscribo de Ud.

Atentamente,



REGION LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
U.E. 412 SALUD VIRU
M. Sc. María Elena Espinoza Paredes
Directora Ejecutiva

ANEXO 6
BASE DE DATOS

Satisfacción laboral, puntaje final (ST)

- Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales (S1)
- Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos (S2)
- Dimensión Políticas Administrativas (S3)
- Dimensión Relaciones Interpersonales (S4)
- Dimensión Desarrollo Personal (S5)
- Dimensión Desempeño de Tareas (S6)
- Dimensión Relación con la Autoridad (S7)

Clima laboral, puntaje final (CT)

- Dimensión Estructura (C1)
- Dimensión Responsabilidad (C2)
- Dimensión Recompensa (C3)
- Dimensión Desafío (C4)
- Dimensión Cooperación (C8)
- Dimensión Identidad (C9)

N	Sexo	Edad	Prof	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	ST	C1	C2	C3	C4	C5	C5	CT
1	1	38	1	20	13	9	14	28	21	22	127	2.9	3.7	2.5	2.4	3.0	2.5	2.8
2	1	37	1	21	11	14	14	26	23	23	132	3.1	3.3	2.8	2.2	2.8	3.3	3.0
3	1	38	1	25	12	14	16	24	22	23	136	2.7	2.7	2.5	2.6	2.6	2.8	2.9
4	1	40	1	20	12	12	14	28	23	26	135	3.0	3.3	2.3	2.6	2.4	3.3	3.0
5	1	42	1	25	12	15	16	27	23	23	141	3.2	2.0	3.0	3.0	2.6	3.8	3.0
6	1	35	1	20	12	10	14	28	23	23	130	2.7	3.7	2.8	2.8	3.2	2.5	3.1
7	1	41	1	25	13	11	16	26	20	22	133	2.9	3.3	2.7	3.2	3.0	2.5	2.9
8	1	28	1	15	14	12	12	26	19	21	119	2.5	3.0	1.7	2.2	3.0	1.5	2.3
9	1	33	1	20	12	9	13	28	22	18	122	1.8	3.0	1.7	1.4	4.0	2.3	2.3
10	2	38	1	15	12	10	13	30	22	22	124	2.5	3.7	1.3	2.2	2.2	2.5	2.5
11	2	41	1	25	12	10	14	28	22	22	133	2.1	2.6	1.8	1.8	3.4	2.0	2.3
12	2	40	1	15	12	11	13	30	23	21	125	3.1	3.3	2.2	2.0	2.4	3.0	2.7
13	2	38	1	20	12	10	15	28	23	21	129	2.9	3.4	2.3	2.0	2.4	3.3	3.0
14	2	50	1	15	12	8	13	26	23	17	114	2.7	4.0	2.3	2.4	3.2	2.5	2.8
15	2	48	1	9	12	9	11	28	22	23	114	3.3	3.3	1.8	2.6	3.0	3.3	3.0
16	2	35	1	25	12	12	15	28	26	14	132	2.8	3.4	2.5	2.2	2.8	3.0	2.8
17	2	32	1	20	11	8	14	21	22	14	110	2.9	3.1	2.2	2.0	2.6	3.0	2.8
18	2	58	2	5	15	8	8	29	22	14	101	2.5	3.9	2.5	2.4	3.6	2.3	2.5
19	2	38	2	25	12	20	10	30	22	13	132	3.5	4.1	2.3	1.6	3.4	2.5	2.9
20	2	37	2	5	13	8	13	21	22	26	108	2.5	3.3	1.8	2.0	2.8	2.0	2.4
21	2	59	2	25	14	12	9	30	22	22	134	3.1	3.1	2.0	2.0	2.8	2.3	2.6

22	2	34	2	10	12	10	11	30	22	15	110	3.0	3.4	2.3	2.4	3.2	2.5	2.6
23	2	33	2	20	12	12	14	30	23	19	130	2.7	3.4	2.2	2.0	2.6	2.8	2.8
24	2	32	2	20	11	10	15	26	20	18	120	2.4	3.9	2.2	2.0	2.2	3.0	2.9
25	2	32	2	20	11	12	14	28	23	19	127	3.6	4.1	2.8	2.2	2.8	3.0	3.0
26	2	35	2	20	12	11	14	24	19	19	119	3.0	3.9	2.7	2.4	2.6	3.5	3.0
27	2	35	2	20	13	12	13	26	22	23	129	2.4	3.7	2.5	1.8	2.6	2.8	2.8
28	2	37	2	5	12	13	10	25	22	20	107	2.8	3.6	2.7	1.4	2.8	2.8	2.6
29	2	36	2	20	12	13	14	26	22	21	128	3.7	3.3	2.8	1.4	2.6	4.0	3.1
30	2	38	2	25	12	11	14	24	19	21	126	2.9	3.1	3.3	2.2	3.0	2.5	2.9
31	2	36	2	10	12	12	13	26	23	22	118	2.8	4.0	2.2	2.2	2.2	3.0	3.0
32	2	31	2	25	10	10	14	22	17	22	120	2.8	3.3	2.3	3.2	3.0	2.3	2.8
33	2	38	2	25	12	13	15	30	23	22	140	2.3	3.4	1.3	2.6	2.4	3.0	2.9
34	2	60	2	15	10	13	13	27	22	19	119	3.0	2.4	1.7	2.0	2.2	2.5	2.3
35	2	34	2	5	7	12	11	22	23	13	93	2.6	3.4	2.2	2.4	3.0	3.5	2.8
36	2	30	2	20	10	10	8	22	22	22	114	2.1	2.1	2.2	2.4	3.2	2.5	2.7
37	2	33	3	20	7	14	8	19	19	19	106	2.6	4.1	2.8	2.0	3.4	1.3	3.0
38	2	33	3	20	11	12	17	25	18	10	113	2.6	2.1	1.3	1.4	3.6	2.5	2.1
39	2	38	3	5	12	12	11	24	23	13	100	2.1	2.1	2.0	2.0	1.6	3.5	2.0
40	2	55	3	20	12	9	12	22	22	10	107	2.3	2.0	1.7	1.8	3.0	1.5	1.9
41	2	40	3	15	12	11	13	24	23	19	117	2.8	2.1	1.3	1.8	2.4	3.5	2.2
42	1	31	3	15	10	14	12	26	22	26	125	2.2	1.7	1.5	1.4	2.2	1.5	1.9
43	2	48	3	15	12	9	12	26	24	24	122	2.3	3.9	2.2	2.0	2.2	2.3	2.3
44	2	45	3	20	13	10	14	24	20	21	122	2.4	2.4	1.8	1.6	2.0	2.8	2.8
45	2	42	3	20	12	10	13	30	25	25	135	2.1	2.6	1.0	2.8	2.8	1.5	2.3
46	2	32	3	20	12	13	14	30	23	22	134	2.0	3.6	1.8	2.4	2.6	2.5	2.7
47	2	42	3	15	12	10	11	26	22	21	117	2.5	4.1	1.3	1.2	1.4	2.3	2.5
48	2	36	3	25	12	15	12	28	23	22	137	2.7	3.9	2.7	2.2	3.6	1.5	2.8
49	2	37	3	10	14	15	13	24	22	25	123	3.0	3.3	2.2	2.2	2.4	2.0	2.7
50	2	42	3	25	12	18	15	30	23	25	148	3.3	3.1	2.3	2.4	2.2	2.5	2.7
51	2	50	3	15	12	11	11	28	22	19	118	2.6	2.7	2.0	2.6	3.6	2.0	2.5
52	1	34	3	20	12	12	15	26	22	19	126	2.6	2.7	2.5	2.0	2.4	3.3	2.7
53	2	57	3	20	12	17	14	26	23	23	135	2.9	3.3	2.2	2.2	2.8	2.5	2.9
54	2	33	3	20	10	12	13	22	19	22	118	3.1	3.6	2.7	1.8	2.6	3.0	2.8
55	2	38	3	20	12	12	13	28	23	22	130	2.5	3.1	2.0	2.6	3.2	2.5	2.5
56	2	37	3	15	10	14	12	24	21	18	114	3.4	3.9	3.2	2.4	2.8	3.0	3.0
57	2	44	3	20	12	16	14	28	23	25	138	2.8	3.9	2.5	2.2	2.6	3.3	3.2
58	2	32	3	15	11	12	14	24	20	24	120	3.2	3.1	2.8	2.2	2.2	3.3	3.1
59	2	30	3	20	12	11	14	28	22	13	120	1.8	3.3	2.3	2.2	3.2	3.0	2.9
60	2	39	3	5	12	9	8	22	23	22	101	3.1	3.3	2.3	2.2	2.8	2.8	2.9
61	2	34	3	20	9	7	15	27	21	13	112	3.2	3.3	2.2	2.2	2.8	3.0	3.0
62	2	46	4	25	12	11	18	28	22	23	139	2.7	2.9	2.5	2.2	2.6	2.8	2.8
63	2	48	4	5	12	9	9	24	20	13	92	2.3	2.6	2.0	2.2	3.4	2.0	2.4
64	2	39	4	25	11	9	15	26	20	14	120	2.7	4.0	1.8	1.8	2.6	2.5	2.7

65	2	59	4	20	12	23	14	24	22	25	140	2.3	3.0	2.0	1.6	2.6	2.5	2.5
66	2	42	4	25	10	21	14	28	26	19	143	3.0	3.4	2.2	2.0	2.8	2.5	2.6
67	2	37	4	20	12	21	14	28	25	25	145	2.8	2.7	1.8	1.8	2.4	2.8	2.7
68	1	46	4	15	12	19	12	26	25	25	134	2.2	2.7	1.5	1.0	2.6	1.3	2.2
69	1	44	4	20	12	19	13	26	25	25	140	2.0	2.0	1.5	1.6	2.6	1.8	2.2
70	2	35	4	20	12	21	15	28	26	22	144	1.8	2.9	1.5	1.2	3.2	3.3	2.6
71	2	41	4	20	12	15	13	26	23	23	132	2.0	1.6	1.7	1.2	2.2	2.7	2.6
72	2	38	4	20	12	13	13	24	24	21	127	2.1	1.7	2.0	1.8	2.4	1.3	2.0
73	2	35	4	10	10	14	12	20	19	22	107	2.5	2.9	1.8	1.4	3.2	2.0	2.6
74	2	41	4	10	10	13	11	28	23	22	117	2.2	3.0	1.8	1.8	2.4	1.8	2.0
75	2	45	5	25	11	12	12	6	11	22	99	1.9	2.4	1.8	1.6	3.2	3.5	2.0
76	1	42	5	20	14	11	15	22	21	22	125	3.1	3.4	2.2	1.6	3.6	4.0	3.0
77	2	35	5	20	12	14	14	26	22	18	126	2.5	4.1	2.3	2.4	4.0	3.8	2.2
78	1	40	5	5	12	16	9	26	22	22	112	2.8	3.1	2.7	2.6	2.6	3.0	2.4
79	1	38	5	15	10	13	13	20	17	19	107	2.7	3.1	2.3	2.2	2.6	2.8	2.2
80	2	34	5	10	12	12	10	28	22	19	113	2.4	3.6	1.8	1.4	2.4	3.7	1.8
81	2	54	5	25	12	11	16	28	23	17	132	2.3	3.9	2.0	2.2	3.8	3.2	2.4
82	1	32	5	20	17	21	19	27	30	25	159	4.2	3.6	3.8	4.0	4.2	4.2	3.6
83	2	39	5	20	16	21	19	28	30	25	159	4.0	3.6	4.5	4.6	4.0	4.0	3.0
84	1	42	5	20	17	20	16	24	25	24	146	4.4	4.1	4.3	4.2	4.2	4.8	3.2

ANEXO 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del COVID-19. Hospital Provincial Virú, 2020.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020?	Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú en el periodo Marzo a Mayo del año 2020</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre clima organizacional y las Condiciones Físicas y/o materiales, inherente a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p> <p>b) Determinar la relación entre clima organizacional y los Beneficios Laborales y Remunerativos inherente a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p> <p>c) Determinar la relación entre clima organizacional y las Políticas Administrativas inherente a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p> <p>d) Determinar la relación entre clima organizacional y las Relaciones Sociales inherentes a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p> <p>e) Determinar la relación entre clima organizacional y las Desarrollo Personal inherentes a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p> <p>f) Determinar la relación entre clima organizacional y Desempeño de Tareas inherentes a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p> <p>g) Determinar la relación entre clima organizacional y la Relación con la Autoridad inherentes a la satisfacción laboral en tiempos del Covid – 19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú del año 2020.</p>	<p>Tipo de investigación descriptiva correlacional de diseño transversal.</p> <p>Aplicación de 84 encuestas al personal asistencia y administrativos del Hospital Provincial Virú.</p> <p>Estadísticas: Coeficiente de Correlación de Spearman con presentación de tablas de dobles entrada mostrando razones cruzadas de las variables para explicar las correlaciones existentes entre ellas</p>	<p>Una mayor proporción de trabajadores percibe a la clima organizacional como regular (83%) y está satisfecho laboralmente (96,7%). Las dimensiones de la satisfacción laboral como condiciones físicas son percibidas mayoritariamente como regulares (73,3%); beneficios laborales, regular (56,7%); políticas administrativas, regular (76,7%); relaciones sociales, regular (83,3%); desarrollo personal, regular (66,7%) y; la relación con la autoridad, regular (73,3%)</p>	<p>El clima organizacional a nivel general, la estructural y el compromiso laboral se racionan significativa ($p < 0,05$) en niveles moderados, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal en el Hospital Provincial Virú, en tiempos de COVID-19, 2020</p>




**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD
DEL ASESOR**

Yo, MIRYAM GRICELDA LORA LOZA, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico Maestría en Gestión de Los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo Trujillo, asesor (a) de la Tesis titulada: **“Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos del COVID-19 del personal que labora en el Hospital Provincial de Virú, 2020.”** del autor: DIANA FLOR AREDO GAITAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Trujillo 30 de Julio del 2020

LORA LOZA MIRYAM GRISELDA	
DNI: 18121176	Firma 
ORCID: ORCID: 0000-0001-5099-1314	