



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Clima organizacional en tiempos de pandemia de los  
profesionales de enfermería del servicio de emergencia,  
Lima – Perú 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en enfermería**

**AUTORAS:**

Ramos Solis, Juana (orcid.org/0000-0002-7984-2918)  
Valdez Becerra, Jenny (orcid.org/0000-0003-4701-9246)

**ASESORA:**

Mgtr. Rodriguez Rojas, Blanca Lucia (orcid.org:/ 0000-0003-2586-6054)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA - PERÚ  
2022

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedicamos principalmente a Dios, quien guía nuestros pasos día a día, el que nos acompaña en nuestras luchas y que a pesar de todo nunca nos abandona.

Asimismo, a nuestros padres quienes están allí siempre para apoyarnos y a quienes les debemos toda nuestra gratitud, porque son las únicas personas que nos aceptan como somos y por los valores inculcados en nuestras vidas.

También, a esposo, hijos, hermana, a todos ellos va dedicado nuestro trabajo, porque ellos de una u otra forma nos impulsan para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios porque gracias a él estamos cumpliendo nuestras metas y objetivos planteados, por darnos fuerzas para seguir luchando y no rendirnos.

A la universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudio, a las autoridades de esta institución y en especial al gran equipo de la escuela de enfermería.

A nuestra Mgtr. Rodríguez Rojas Blanca por guiarnos en este proceso.

A nuestros padres y familias quienes están apoyándonos día a día, para todos ellos va nuestro profundo agradecimiento por que son la razón para seguir superándonos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA.	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.	12
3.2. Variables y operacionalización.	12
3.3. Población y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.	14
3.7. Aspectos éticos.	15
IV. RESULTADOS.	16
V. DISCUSIÓN.	19
VI. CONCLUSIONES.	22
VII. RECOMENDACIONES.	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022	16
Tabla 2. Clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022	17
Tabla 3. Clima organizacional según la dimensión Diseño Organizacional en tiempos de pandemia en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022.	17
Tabla 4. Clima organizacional según la dimensión Cultura Organizacional en tiempos de pandemia en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022.	18
Tabla 5. Clima organizacional según la dimensión Potencial Humano en tiempos de pandemia en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú	18

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia, Lima – Perú, 2022. Siendo el tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, el nivel de estudio descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 60 profesionales de enfermería del área de emergencia que laboran en tiempos de pandemia. se utilizó como instrumento el cuestionario constituido por 55 ítems. Los resultados indican que 25% consideran que el clima organizacional en tiempos de pandemia es desfavorable, mientras que el 75% indican que el clima organizacional es favorable. En cuanto a las dimensiones: diseño organizacional el 53.3% desfavorable, por otro lado, el 46.7% se evidencia favorable. Según cultura organizacional el 13.3% desfavorable y el 86.7% favorable. Asimismo, de acuerdo a la dimensión potencial humano el 36.7% fue desfavorable, mientras que el 63.3% favorable. En conclusión, se evidencia que el clima organizacional es favorable en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia.

**Palabras clave:** Clima organizacional, diseño organizacional, cultura organizacional, potencial humano, enfermería.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the organizational climate in times of pandemic of nursing professionals from the Emergency Service, Lima - Peru, 2022. Being the type of basic research, with a non-experimental design, with a quantitative approach, the level of descriptive and cross-sectional study, with a sample of 60 nursing professionals from the emergency area who work in times of pandemic. The questionnaire consisting of 55 items was used as an instrument. The results indicate that 25% consider that the organizational climate in times of pandemic is unfavorable, while 75% indicate that the organizational climate is favorable. Regarding the dimensions: organizational design 53.3% unfavorable, on the other hand, 46.7% is favorable. According to organizational culture, 13.3% unfavorable and 86.7% favorable. Likewise, according to the human potential dimension, 36.7% were unfavorable, while 63.3% were favorable. In conclusion, it is evident that the organizational climate is favorable for nursing professionals in the emergency service.

**Keywords:** Organizational climate, organizational design, organizational culture, human potential, nursing.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Con un sistema de salud débil y precario los profesionales sanitarios se enfrentan en la lucha contra la pandemia de Covid 19, una enfermedad que generó desequilibrio a las instituciones de salud afectando negativamente la salud mental de los profesionales, alterando diversas áreas a nivel físico, psicológico y social. Debido a la coyuntura en la que vivimos, existen reformas inconsistentes que se manifiestan en el rendimiento de los establecimientos, generando pésimos procesos organizacionales y psicológicos, alterando la solución de los problemas, toma de decisiones, motivación, causando efecto en el rendimiento laboral de una organización o institución.<sup>1</sup>

Por ello la seguridad, la salud y el bienestar de los profesionales de enfermería son de suma importancia para los mismos trabajadores y sus familias, además el desarrollo de un mal Clima organizacional influye negativamente en la calidad de los cuidados y los servicios que brindan a sus pacientes. En este sentido, considerando cualquier particularidad que pueda ser de gran trascendencia en la generación de riesgos que pongan en peligro la seguridad y salud del personal, es muy importante mejorar el escenario laboral para proteger la salud física y mental de los profesionales.<sup>2</sup>

Según los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y Organización Panamericana de Salud (OPS), se informó que fallecieron más de 115.500 millones de profesionales de la salud, durante el 2020 y 2021, causado por una mala organización laboral, exceso de trabajo, contaminación, falta de personal, afectando el rendimiento y productividad de los enfermeros, por ello dicha institución recomienda contar con ambientes de trabajo seguros, saludables y satisfactorios, así como también, condiciones de empleo equitativas y justas. Sin embargo, en condiciones de trabajos inseguros, insatisfactorias o peligrosas, pueden causar accidentes, enfermedades y muertes en el trabajo.

En una encuesta sobre Condiciones de Trabajo y Salud se registró una alta prevalencia de exposición a condiciones de trabajo peligrosas 3-4%.<sup>3</sup>



En un informe conjunto de la Organización Internacional del Trabajo y la Fundación Europea para mejora de las condiciones de vida y de Trabajo realizado en el año 2019, sobre el entorno laboral de unos 1200 millones de trabajadores a nivel mundial, se determinó que la calidad del empleo se podría mejorar, siempre y cuando se reduzcan las exigencias desmedidas a los trabajadores y se limite la exposición a riesgos. Por ello, se hace preciso que estas se hallen en buenas condiciones desde el interior, de tal modo que se manifieste satisfacción en el personal, por ello se hace hincapié en el papel significativo de un entorno laboral positivo en el área de trabajo, en especial, de gerentes y colegas empáticos.<sup>4</sup>

Por otro lado, el Consejo Internacional de Enfermeras informó que más de 20 mil enfermeros murieron en todo el mundo y no solo a causa del COVID-19 sino a raíz de una mala organización laboral, por falta de inversión, déficit de enfermeros, gestión con pocos recursos económicos y humano, los cuales fueron suficientes para desequilibrar todas las áreas de salud, encontrándose en un estado de emergencia sanitaria nacional que generó muertes, problemas de salud mental, problemas económicos, falta de empleo.<sup>5</sup>

Un estudio realizado en México por Salazara E, Acostab C, Santes M, et al. 2020. Ha recalcado que la mayoría del personal de enfermería percibía un clima organizacional por mejorar 56%, en Brasil se encontró que los profesionales de enfermería perciben un bajo puntaje de CO del sector en el que laboran, la superación personal y el salario obtuvieron el menor puntaje por parte de los trabajadores.<sup>6</sup> En nuestro país, un estudio realizado en el Hospital Regional de Ica reflejó que el clima organizacional se encuentra en nivel bajo, es decir no favorable 89,7 %, de tal modo que repercute en la motivación y el comportamiento.<sup>7</sup>

Como un efecto principal de no tratar el clima organizacional está el decaimiento tanto mental como físico en el profesional, así como su desmotivación profesional perjudicando de cierto modo el beneficio del usuario. En las organizaciones de salud, la enfermera juega un rol muy importante, aparte de ejecutar los servicios de atención al paciente, también tiene una relación perenne con sus compañeros de

trabajo y la mayor parte de éstas, no se sienten satisfechas en el área en que trabajan, no aprecian el trabajo que ejercen día a día, perciben que no valoran su trabajo en el cual se expone a diferentes peligros diariamente.<sup>8</sup>

Tal es así, que el desarrollo de un mal CO en una organización puede verse afectado por diversos aspectos internos como, grupos informales, estrategias de motivación ineficaces, pagos deficientes e injustos causando incertidumbre laboral, asimismo es importante plantear estrategias para mejorar el CO para el desarrollo de las organizaciones. Es por ello que nos hacemos la siguiente pregunta ¿Cuál es el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima - Perú, 2022?

En tal razón para comprender los conceptos organizacionales y su funcionamiento en diversos ambientes hospitalarios, se ha incitado una tendencia en investigaciones acerca del factor humano en el desarrollo social y organizacional. Por estas razones, el CO se ha convertido en un indicador esencial que impacta en el desarrollo organizacional, se ha considerado al CO como uno de los conceptos de mayor importancia para el sector salud, todo ello debido a la elaboración de estudios, donde se encontró que el clima organizacional negativo representa un obstáculo para la realización de los objetivos planteados.<sup>9</sup>

Por tanto, teniendo en cuenta en este estudio se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia, Lima – Perú,2022. De tal forma, se desprenden los siguientes objetivos específicos. Identificar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería de acuerdo a potencial humano. Identificar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería de acuerdo a diseño organizacional. Identificar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería de acuerdo a la cultura organizacional.

En relación con la justificación los profesionales de salud, así como el personal de enfermería que trabaja en instituciones que se dedican a prestar ayuda en las

necesidades de salud de las personas, enfrentan diversos problemas porque requiere la atención directa con el paciente, al igual que coordinar un equipo de trabajo, por ello se hace necesario conocer el clima organizacional. Para justificar este estudio en el marco teórico nos respaldamos en el teórico Remsis Likert (1986) quien clima organizacional se utiliza para referirse a la estructura psicológica de las organizaciones. donde en su teoría del Clima Organizacional mencionó que el comportamiento que presentan los empleados va a depender de forma directa del proceder administrativo y las condiciones organizacionales que estos perciben, Likert también habla de tres variables que indican las propias características de una organización como: variables causales, Intermedias y finales.<sup>10</sup>

Asimismo, este estudio permite determinar cuál es clima organizacional en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, siendo este un tema de interés en las organizaciones para mejorar e implementar estrategias de trabajo, alcanzando así los objetivos planteados y para el beneficio de los trabajadores. Con respecto a la trascendencia social, los hallazgos encontrados en este estudio ayudaron a conocer la importancia del CO, así como en la elaboración de más estudios, y de este modo reforzar los conocimientos.

Por otro lado, en lo práctico, los resultados permitieron desarrollar diversas estrategias en las organizaciones que mejoren la calidad del entorno laboral en los trabajadores, proponiendo, análisis y reflexiones en torno a la percepción del clima organizacional, aportando nuevos conocimientos para hacer necesario que propicien un ambiente cómodo. En las implicancias metodológicas, aportaron más conocimientos acerca del tema abordado, que se podrá utilizar para futuras investigaciones que desarrollen el mismo tema como antecedente, como material de apoyo de diversos estudios. La información que se proporciona es con el fin de conocer el Clima Organizacional en los profesionales de enfermería para mejorar el desarrollo organizacional en el servicio de Emergencia.

## II. MARCO TEÓRICO.

Al desarrollo de la investigación se revisaron estudios nacionales e internacionales que tuvieron relación con la variable planteada en este estudio. Por lo cual presentamos los siguientes antecedentes nacionales:

Sánchez J, y Núñez P. En el año 2020, llevaron a cabo un estudio en Chota con el objetivo de determinar la relación que hay entre Clima organizacional y satisfacción laboral de una Red de Salud, investigación observacional, diseño descriptivo transversal y correlacional, se contó con 155 trabajadores de salud. Los resultados sobre el CO fueron 61% por mejorar; 37% saludable y 2% no saludable. Asimismo, en las dimensiones de liderazgo se halló que la dimensión identidad y estructura fueron percibidas de manera saludable, la dimensión remuneración se percibió como no saludable.<sup>11</sup>

Mancha V, en el año 2020, elaboró un estudio en el Callao con el fin de determinar la relación entre liderazgo y clima organizacional percibido por el profesional de enfermería, tuvo diseño no experimental transversal, investigación aplicada, enfoque cuantitativo, se contó con 94 profesionales de enfermería, Obteniendo como resultado un valor de  $P < 0.05$ , las relaciones que hay entre interés, visión, capacidad de aprender, competencias, compromiso, sinceridad, ambición, conocimiento como también, entusiasmo y liderazgo se encontraron relacionadas de manera significativa con el Clima Organizacional.<sup>12</sup>

Espiritu A. y Castro L, en el año 2020. Elaboraron un estudio en Pasco con el fin de determinar la relación del clima organizacional y gestión en los servicios de salud en los enfermeros del Hospital Daniel Alcides Carrión. Estudio correlacional, prospectivo de tipo transversal, diseño descriptivo, conformado por 40 enfermeros, los datos obtenidos fueron a través de una encuesta de CO y otro que midió el nivel de gestión de servicios de salud. Se encontró que el 53% de los sujetos de estudio perciben un Clima organizacional poco favorable y el 38% ostentan regular gestión de servicios de salud.<sup>13</sup>

Gutiérrez Z. En el año 2018 llevó a cabo un estudio con el fin conocer cuál es la relación del clima organizacional y la motivación del Licenciado de enfermería del Hospital de Ica, se trató de un estudio observacional, descriptivo - correlacional, con la participación de 290 enfermeros, los resultados revelaron que 10% califican al Clima organizacional como medio favorable y un 90% desfavorable. Existe correlación directa y alta con un valor de 0,001 entre las dos variables estudiadas y en los sujetos de estudio.<sup>14</sup>

Ojeda R, Ruiz R, et al. En el año 2021 llevaron a cabo un estudio en Lima para evaluar la relación, características del clima organizacional y cultura de seguridad de la Ucin neonatal, del Instituto Nacional Materno Perinatal. Fué un estudio descriptivo, transversal, correlacional, donde participaron 53 enfermeros, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, para CO se utilizó el cuestionario del MINSA y para cultura de seguridad aplicaron la encuesta Hospital Survey on Patient Safety Culture de la Agency for Healthcare Research and Quality, resultando que el 70 % de los sujetos de estudio percibe un CO No saludable; mientras que 56 % refirió una cultura de seguridad positiva.<sup>15</sup>

Por otro lado, entre los antecedentes internacionales tenemos por ejemplo en Brasil, donde una investigación de Chiavone F, Rodríguez C, et al, en el año 2021 tuvieron como objetivo medir el clima organizacional del personal de enfermería en la UCI de un Hospital Universitario, donde participaron 30 profesionales de enfermería. Se aplicaron dos cuestionarios, la escala de evaluación del Clima Organizacional (CLIMOR) y el sociodemográfico para caracterización de los participantes de dicho estudio. Obteniendo como resultado que los sujetos de estudio percibieron un clima organizacional bajo en el sector en que laboran.<sup>16</sup>

En México en la investigación de Fernández C, Del Ángel E, Santes M, et al. En el año 2020 su investigación tuvo como objetivo determinar la correlación que hay entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en una institución de salud. A través de un estudio transversal analítico de correlación, participaron 182 trabajadores, quienes contestaron la Escala de Clima organizacional y el Cuestionario de Satisfacción laboral. En cuanto a los resultados

revelaron que 56% de los sujetos de estudio presentó clima organizacional por mejorar y el 41% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral y muy satisfactorio el 46 % de los encuestados.<sup>17</sup>

En Cuba, en la investigación de Iglesias A y Torres J. en el año 2019 cuyo fin es diseñar intervenciones para de esa manera mejorar el clima organizacional de enfermería. Se utilizó un estudio mixto del tipo secuencial explicativo en el equipo de enfermería, con la participación de 100 enfermeras del Hospital “Paquito González Cueto”. En cuanto a los resultados revelaron que la intervención logró mejorar el CO en tres dimensiones: motivación, participación que tienen los enfermeros en diferente tipo de actividades y reciprocidad, el origen de la persistencia negativa de la dimensión liderazgo se debe a diversos problemas, estilos de dirección, y superación <sup>18</sup>

En Irán en una investigación de Sohrabian A, Modaresi S, Yousefi F. en el año 2018 tuvieron como objetivo establecieron determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los hospitales Ghods, Besat y Tohid en Sanandaj. A través de un estudio descriptivo-analítico, donde participaron 189 enfermeras, se utilizó el cuestionario del clima organizacional de Halpin y Kraft y de satisfacción laboral del JDI, Los resultados mostraron que existe una relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y el CO en todas sus variables, favoreciendo de forma positiva en la prestación de servicios de salud.<sup>19</sup>

En Nicaragua en una investigación de Ríos G. en el año 2017. Tiene como propósito valorar el clima organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital Alejandro Dávila Bolaños. Se trató de un estudio descriptivo transversal, conformado por 30 enfermeras. Los resultados revelaron que el CO que perciben los sujetos de estudio es medio o poco satisfactoria. También refirieron que el liderazgo se desarrolla de manera eficaz, sin embargo, aún queda pendiente trabajar las variables participación, motivación y reciprocidad.<sup>20</sup>

En cuanto a las bases teóricas, Likert afirma que el modo de actuar que asumen los trabajadores se relaciona de forma directa en las condiciones organizacionales y el desarrollo administrativo que perciben los miembros de la organización, por ello Likert manifiesta que la reacción estará determinada por la percepción, la cual puede ser una reacción positiva o negativa.<sup>10</sup> Por otro lado el Ministerio de Salud (MINSA) señala que son percepciones compartidas por los integrantes de una área laboral relacionadas al trabajo o el entorno laboral en que se desarrollan, al igual que las regulaciones formales e informales y relaciones interpersonales entre trabajadores.<sup>21</sup>

Las características o propiedades del Clima organizacional están de la mano con el ambiente laboral donde se desarrollan sus miembros, esto se observa en el trabajo cotidiano, en la realización de sus funciones, donde se ve involucrada la interacción de los miembros de una organización. Algunas características propias del clima organizacional son: Ejerce influencia sobre la conducta de los integrantes; altera el nivel de identificación y compromiso de los integrantes de la organización; puede verse afectado por cambios o situaciones coyunturales.<sup>22</sup>

El estudio sobre el CO evidencia la preocupación en las relaciones interpersonales de los integrantes de una institución, debido a que permite ver lo bueno y lo malo de la organización, esto no depende de la institución, sino la forma en que éste perciba el clima laboral.<sup>23</sup> Por ello, es oportuno dar a conocer las distintas dimensiones del Clima organizacional que han sido investigadas durante décadas. Según el Ministerio de salud citado por Padilla M, 2020, define el CO como aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su capital humano a largo, mediano y corto plazo, permitiendo la medición y análisis para las mejoras de su percepción sobre organización y para la empresa buscando mejorar el rendimiento de sus equipos. Está dividido en tres variables, potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. <sup>24</sup>

El potencial humano es un método colectivo de la organización, que está constituido por personas y grupos sobresalientes, son seres que piensan y sienten que forman parte de la institución con el fin de lograr sus objetivos. Presenta cuatro indicadores

que a continuación definiremos. <sup>25</sup>

**Liderazgo:** Cualquier representante de una organización puede ser líder, es por eso que los jefes deben de motivar esta facultad de trabajo. Se consideran las capacitaciones, entrenamientos personalizados y otros que favorecen el camino hacia un liderazgo en la organización. <sup>25</sup>

**Innovación:** Es la mejora de los procesos y actividades en los servicios de una empresa, ya que el análisis especializado permite obtener nuevas ideas para mejorar la productividad propiciando una serie de cambios. <sup>25</sup>

**Recompensa:** Es un reconocimiento al trabajador de una organización por el cumplimiento de sus funciones de forma efectiva y eficaz, influyendo en el desarrollo de la empresa. <sup>25</sup>

**Confort:** Es el esfuerzo de la institución por brindar a sus trabajadores un entorno laboral agradable permitiendo así que los integrantes desarrollen sus labores de forma positiva. <sup>25</sup>

El diseño organizacional son actividades coordinadas entre varias personas de la gestión donde involucra el esfuerzo, objetivos, trabajos compartidos y autoridad para el desarrollo y evolución de la organización siendo representadas por cuatro indicadores. <sup>26</sup>

**Estructura:** Son las percepciones que tienen los miembros de una institución con respecto a las normas, actividades, documentación y cambios que perjudican el desarrollo de funciones. <sup>26</sup>

**Toma de Decisiones:** Proceso de elegir mejores alternativas utilizando técnicas y herramientas que nos ayuden a tomar decisiones coherentes. <sup>26</sup>

**Comunicación organizacional:** Conjunto de habilidades que permite llegar con mucha facilidad a la comunicación que se da entre los integrantes de la institución



y la dirección para lograr que puedan escuchar sus quejas. <sup>26</sup>

Remuneraciones: Es la prestación debida de un trabajador por su organización, de forma individual para su satisfacción personal y su independencia. <sup>26</sup>

La cultura de la organización permite observar la conducta, y costumbres de los miembros de la organización ya que las percepciones de los trabajadores determinan el comportamiento de forma individual. A su vez cuenta con tres indicadores. <sup>27</sup>

Identidad: Se refiere a la identificación del trabajador con su institución, ya sea en su función profesional o en actividades programadas por la gestión. <sup>27</sup>

Conflicto: Son las malas relaciones que presentan los empleados de la organización y el grado de colaboración que hay entre los empleados y el empleador de una organización. <sup>27</sup>

Motivación: Está condicionado por la capacidad del esfuerzo en la satisfacción de necesidades, así como tener la voluntad para hacer el esfuerzo, para alcanzar de esta manera las metas propuestas en la organización. <sup>27</sup>

Según Imógene King en su teoría de consecución de objetivos, señala que “la interacción de la persona con su entorno es el centro de la enfermería, de tal modo que conlleva al ser humano a un estado de salud, brindando la capacidad de funcionar dentro de sus roles sociales”. Asimismo, menciona que las principales especialidades de enfermería han utilizado los conceptos de la teoría de la consecución de objetivos. Además, la relación con la práctica es evidente, ya que enfermería es interacción entre el individuo y el entorno, es por ello que las características esenciales de enfermería son las propiedades que perduran a pesar de que el entorno varíe. <sup>28</sup>

Por otro lado, King Utiliza la teoría de sistemas, reconociendo la complejidad, contraria a la integración del ser humano y el entorno, resaltando las transacciones

humanas en distintos tipos de entorno, prioriza el entendimiento dinámico del comportamiento de los individuos en las actividades de enfermería representando un destacamento de las relaciones entre profesionales de enfermería, contemplando a su vez la imagen física y el desarrollo personal, ya que las interacciones adecuadas de las personas permiten que los resultados sean productivos para la organización. <sup>28</sup>

King determino 3 sistemas de interacción:

- Sistema personal: el ser como un todo en forma individual permite definir una serie de conceptos que enfatiza en la percepción, desarrollo personal, imagen corporal, entorno el cual influyen en su propio yo. <sup>29</sup>
- Sistema Interpersonal: es el sistema que permite ver una relación entre un grupo de personas interactuando con un fin determinado donde involucra la comunicación, rol y relaciones de los individuos. <sup>29</sup>
- Sistema Social: Es el entorno donde se desarrolla la interacción de las personas donde se plantean reglas de comportamiento, toma de decisiones, donde involucran las creencias, valores, cultura, costumbres sociales tanto en la familia o en el área educativa. <sup>29</sup>

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación.**

Esta investigación fue básica con un diseño no experimental debido a que fué direccionado a brindar información que condujo a un grupo de respuestas posibles, dirigidas a responder preguntas que son parte del saber universal, del estilo de vida y bienestar social <sup>30</sup>. El enfoque fue cuantitativo ya que se confió en una medición estandarizada y numérica, donde se utilizó el análisis estadístico, fue reduccionista y pretendió generalizar los resultados de los estudios mediante muestras representativas <sup>31</sup>. Tuvo un nivel de estudio descriptivo, ya que permitió ver las propiedades de un grupo de personas <sup>32</sup>. Fué transversal porque se realizó una sola medición de la variable aplicando el instrumento a cada representante de la organización en un sólo momento para recopilar información de la variable en estudio. <sup>33</sup>

#### **3.2. Variables y Operacionalización.**

Se realizó la identificación de la variable con sus dimensiones divididas en 3 categorías, a continuación, se definió conceptual y operacionalmente. (Anexo 1)

V1: Clima organizacional:

Definición conceptual: Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen relación a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. <sup>34</sup>

Definición operacional: Fué medido aplicando el cuestionario elaborado por el MINSA (2011) <sup>35</sup>, y modificado por Silva y Aldave (2017) la cual contiene tres dimensiones diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano. <sup>36</sup>

Indicadores: Identidad, Conflicto, Cooperación, Motivación, Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional, Remuneración, Liderazgo, Innovación Recompensa, Confort.

### **3.3. Población y muestreo**

Fue conformada por 60 profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de Emergencia, Lima-Perú 2022.

#### **3.3.1. Criterios de inclusión:**

- Licenciados en Enfermería que llevan trabajando más de 6 meses en el área de Emergencia.
- Enfermeros que laboran con cualquier de las modalidades de contrato.
- Aquellos enfermeros (as) que realizan función asistencial en el área de Emergencia.

#### **3.3.2. Criterios de exclusión:**

- Profesionales de enfermería que no desean participar en la investigación o que no quieran firmar el consentimiento informado.
- Los Enfermeros que se encuentren con vacaciones en la fase de aplicación del instrumento.
- Licenciados de enfermería que estén realizando labores administrativas.
- Enfermeros que se encuentren con licencia o descanso médico en el momento de aplicación del cuestionario.

**Muestreo:** No probabilístico, no se empleó ninguna fórmula por la facilidad para recoger los datos, es una herramienta que se usa en una investigación científica donde su finalidad es determinar la parte de la población que se emplea para ser estudiada.<sup>37</sup>

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

La encuesta fué la técnica que se empleó para la recogida de los datos, mediante el instrumento, este fué tomado del MINSa (2011) <sup>35</sup>, y modificado por Silva y Aldave (2017), el cual consta de tres dimensiones diseño organizacional, cultura organizacional y potencial humano, contiene 55 ítems, la puntuación para cada respuesta fue calificada mediante las siguientes categorías: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), no estoy seguro (3) de acuerdo (4) y muy de

acuerdo (5).<sup>36</sup> Para medir los resultados se establecieron rangos para la variable Clima organizacional este fué: Desfavorable: 55-165 y Favorable:166-275.

### **Validez y Confiabilidad**

**Validez:** Se llevó a cabo a través del juicio de expertos, donde se utilizó el método de focus group, se realizó la validación de la claridad de los ítems, asimismo fué aprobada a nivel nacional por la Resolución Ministerial (RM) 623-2011 por el MINSA.

**Confiabilidad:** Para asegurar la validez de la claridad de los enunciados, se realizó una prueba piloto a 10 profesionales de enfermería del servicio de Emergencia. Se realizó la prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, la cual arrojó un valor de 0.925, valor muy cercano a 1, lo que nos indica una alta confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Se elaboró el cuestionario en Google con el consentimiento informado que se encuentra en la primera página de esta manera se buscó su participación voluntaria donde cada uno de ellos después de leer el consentimiento decide si participa o no en el proceso, se abordó de forma individual a cada uno de ellos nos presentamos les explicamos el propósito y los pasos a seguir de manera concisa, se pidió sus números telefónicos para poder pasarles el link que fue compartido a través del WhatsApp a todos los licenciados de enfermería que se encontraban laborando en el servicio de emergencia, la cual gustosamente nos brindaron sus números telefónicos para enviarles la encuesta.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Después de aplicar el instrumento se procesaron los datos obtenidos en las siguientes fases: revisar los datos encontrados, para inspeccionar de manera minuciosa las respuestas de cada uno de los instrumentos empleados y tener un orden en el proceso de vaciado, codificar los resultados de cada encuesta, con el propósito de convertirlos los datos obtenidos en códigos numéricos, de acuerdo a

cada respuesta. Asimismo, se organizó cada uno de ellos con su variable estudiada en relación a la categoría que pertenece en la matriz sobre la base de códigos y etiquetas, para ello se usará Microsoft Excel y SPSS 20 en español donde se vació los datos para realizar el Alfa de Cronbach y gráficos estadísticos. La puntuación de cada una de las respuestas se califica de la siguiente manera: totalmente en desacuerdo 1 punto, en desacuerdo 2 puntos, no estoy seguro 3 puntos, de acuerdo 4 puntos y muy de acuerdo 5 puntos.

Para analizar los datos estadísticos se presentó en tablas que se expresaron en porcentajes, estableciendo la proporción y frecuencia de la variable de estudio, de esta forma facilitó el análisis e interpretación de datos, sin dejar de lado la base teórica estudiada, de este modo se buscó obtener un contraste entre los datos encontrados y la realidad, así como, los datos generales y específicos que se relacionan claramente con las variables en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos.**

#### **Principio de autonomía**

Se consideró al individuo como un ser único que tiene libertad y capacidad de tomar sus propias decisiones y decidir participar en este estudio sin ser obligado. <sup>38</sup>

#### **Principio de beneficencia**

Se mantuvo el anonimato de los participantes buscando de esta manera el bienestar de cada uno de ellos, donde la información obtenida fué usada con fines de estudio para aportar más conocimientos sobre el tema de esta manera mejorar el clima organizacional. <sup>39</sup>

#### **Principio de no maleficencia**

Este proyecto de investigación no dañó en ningún aspecto a los profesionales de enfermería que participaron en la aplicación del instrumento. <sup>39</sup>

#### **Principio de justicia**

El trato que se les brindó fué equitativo para todo el personal de enfermería sin distinción de cargo, tipo de contratación, etnia, raza y religión que ostenten. <sup>40</sup>

#### IV. RESULTADOS.

A continuación, presentamos los resultados que tienen relación con el estudio:

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022

INFORMACIÓN	TOTAL		
	N	%	
EDAD	20 - 30 AÑOS	10	16.7
	31 - 40 AÑOS	15	25.0
	41 - 50 AÑOS	22	36.7
	51 - 60 AÑOS	9	15.0
	61 - 70 AÑOS	4	16.6
SEXO	FEMENINO	45	75.0
	MASCULINO	15	25.0
CONDICIÓN LABORAL	NOMBRADO	32	53.3
	CONTRATADO	28	46.7
DATOS ACADÉMICOS	LICENCIADO	60	100.0
TIEMPO DE SERVICIO	1 – 15 AÑOS	34	56.7
	16 – 30 AÑOS	20	33.3
	MÁS DE 30 AÑOS	6	10.0

Respecto a la tabla 1, podemos observar que la mayor concentración de edad se encuentra entre los 41 y 50 años con un 36.7%, seguido de 31 a 40 años con un 25%. En cuestión al sexo, predominó el femenino con un 75%, en la condición laboral, el 53.3% fueron nombrados, y el 46.7% contratados. Toda la muestra fueron licenciados de enfermería, y predomina un tiempo de servicio de 1 a 15 años con un 56.7%.

Tabla 2. Clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	DESFAVORABLE	15	25.0
	FAVORABLE	45	75.0
	Total	60	100.0

En la tabla 2, se puede observar que 15 profesionales de enfermería que laboran el área de emergencia, que equivale el 25% consideran que el clima organizacional en tiempos de pandemia es desfavorable, mientras que 45 enfermeros equivalente al 75% indican que el CO es favorable.

Tabla 3. Clima organizacional según la dimensión Diseño Organizacional en tiempos de pandemia en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	DESFAVORABLE	32	53.3
	FAVORABLE	28	46.7
	Total	60	100.0

Respecto a la tabla 3, podemos visualizar que de los 60 profesionales de enfermería encuestados que laboran en el área de emergencia en tiempos de pandemia, 32 equivalente al 53.3% determinó un diseño organizacional desfavorable, por otro lado, 28 equivalente al 46.7% determinó como favorable.



Tabla 4. Clima organizacional según la dimensión Cultura Organizacional en tiempos de pandemia en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	<b>DESFAVORABLE</b>	8	13.3
	<b>FAVORABLE</b>	52	86.7
	<b>Total</b>	60	100.0

En la tabla número 4, podemos observar que 8 profesionales de enfermería del área de emergencia que laboran en tiempos de pandemia equivalente al 13.3% percibió una cultura organizacional desfavorable, mientras que 52 equivalente a 86.7% lo percibió favorable.

Tabla 5. Clima organizacional según la dimensión Potencial Humano en tiempos de pandemia en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima- Perú, 2022.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	DESFAVORABLE	22	36.7
	FAVORABLE	38	63.3
	Total	60	100.0

Con respecto a la tabla 5, se observa que 22 profesionales de enfermería que equivale al 36.7% determinó el potencial humano desfavorable, mientras que 38 equivalente al 63.3% lo determinó favorable.

## V. DISCUSIÓN.

Respecto a la variable Clima Organizacional, se observó que el 75% de los profesionales de enfermería encuentran un clima favorable, mientras que un 25% lo encuentra desfavorable, similar a la investigación de Fernández et al <sup>16</sup> que indicó que el 41% y 46% de su muestra percibió un clima organizacional satisfactorio y muy satisfactorio respectivamente, mientras que se opone el estudio de Gutiérrez <sup>13</sup> y Chiavone <sup>15</sup>, siendo que solo el 10% de su muestra indicó un clima favorable. Esto quiere decir que la mayor parte de los profesionales de enfermería percibieron un clima organizacional favorable, lo que indicó que durante este tiempo de pandemia el clima organizacional no fué afectado en los servicios de emergencia, durante estos tiempos de pandemia, el liderazgo en el personal de enfermería resulto ser clave, ya que enfermería es una pieza fundamental en el equipo de salud, pese a la situación coyuntural que se vive alrededor del mundo, y todas las consecuencias negativas que trajo la pandemia al país, los licenciados (as) en enfermería cumplieron sus labores con total responsabilidad y en favor de todos los pacientes que padecieron no solamente el Covid-19, sino diversas enfermedades física y mentales que les afectaron durante la pandemia. Por otro lado, el servicio de emergencia siendo un área con bastante movimiento y una gran cantidad de ingresos de pacientes, enfermería tuvo la capacidad de adaptarse a los cambios, siempre en favor del paciente. Asimismo, el personal enfermero dentro de cada organización desarrolló nuevas estrategias de protección y toma de decisiones, King también hace referente en este aspecto en sus teorías por ello, este porcentaje alto se debió a las dimensiones de la variable en estudio, en donde cada uno pudo favorecer o desfavorecer al clima organizacional de los profesionales de enfermería.

Respecto a la dimensión Diseño Organizacional, se encontró que el 53.3% de la población de enfermeros encontró un clima desfavorable de acuerdo al diseño organizacional, mientras que el 46.7% lo percibe favorable respecto a esta dimensión. Ríos <sup>17</sup> nos menciona en su trabajo que había que trabajar la participación y reciprocidad, referentes a los indicadores de comunicación

organizacional en esta dimensión, por otro lado, Sánchez <sup>10</sup> nos mencionó que el indicador estructura fué percibido como saludable. Podemos decir que de acuerdo a la dimensión diseño organizacional es desfavorable por un margen de 6.6%, por lo que se pudo observar que el clima organizacional no tuvo tanta influencia respecto a esta dimensión, se encontró una falta de comunicación y toma de decisiones como organización entre los profesionales de enfermería, y es que debido al contexto de la pandemia, el distanciamiento social, pese al trabajo en equipo, la comunicación no resultó ser tan efectiva en los servicios de emergencia, en su mayoría por la alta demanda de pacientes que ingresaban día a día, en estos tiempos de pandemia muchos de los servicios de salud alrededor del mundo colapsaron debido a que no podían atender a una cantidad de pacientes que crecían con el pasar de los días, haciendo que la toma de decisiones respecto al accionar de los servicios de emergencia frente a la pandemia no sea el más óptimo durante el primer año. En la actualidad la cantidad de pacientes debido a la Covid-19 fue disminuyendo, sin embargo, los protocolos de seguridad se mantienen con la misma rigurosidad, y los diversos hospitales aún buscan mejorar la calidad de sus servicios en estructura y como organización.

Respecto a la dimensión Cultura Organizacional, el 86.7% de los profesionales de enfermería notó un clima favorable de acuerdo a la cultura organizacional, mientras que sólo el 13.3% percibió un clima desfavorable respecto a esta dimensión, tal como lo indicó Gutiérrez <sup>13</sup> en su estudio, además que Iglesias <sup>17</sup> manifestó que el aumento del indicador motivación favorece el clima institucional. Podemos decir que de acuerdo a la dimensión cultura organizacional más de la mayoría de enfermeros (as) encuestados determinan como favorable, por lo que podemos observar que en tiempos de pandemia el clima organizacional fué muy bueno de acuerdo a esta dimensión, esto se debe a la motivación y entrega de los profesionales de enfermería en su actuar diario, las buenas relaciones dentro de la organización entre compañeros así como jefe empleado favorecen en gran manera el entorno laboral, de esta manera cada uno de ellos se siente identificado con su organización. Puesto que la pandemia, a pesar que trajo muchos aspectos negativos en la vida de cada uno, manifestó en cada profesional de enfermería la

motivación de luchar contra la Covid-19 y que se propague lo mínimo posible, luchando por la vida de cada paciente pese a las múltiples complicaciones que les ocasionó la pandemia en lo físico y mental, desempeñando eficientemente sus labores dentro del servicio de emergencia en los diversos hospitales y centros de salud.

Respecto a la dimensión Potencial Humano, se obtuvo que el 63.3% de la muestra encontró un clima favorable de acuerdo con el potencial humano, mientras que el 36.7% notó un clima desfavorable respecto a esta dimensión. Mancha <sup>11</sup> nos menciona que el liderazgo está relacionado de manera significativa, siendo este un indicador del Potencial Humano, al igual que Ríos <sup>19</sup> que menciona que el liderazgo se desarrolló de forma eficaz, por otro lado, Iglesias <sup>17</sup> nos dice que el liderazgo no se mejoró con las intervenciones realizadas en su estudio. Esto quiere decir que, de acuerdo a la dimensión potencial humano, el personal de salud del área de emergencia que viene laborando en tiempos de pandemia percibe como favorable, por lo que podemos observar que existe un alto potencial humano entre los profesionales de enfermería de los servicios de emergencia, ya que manifestaron liderazgo en su organización al momento de afrontar los diversos inconvenientes de la pandemia como la alta demanda de pacientes y la poca infraestructura que se les podía brindar, se logró atender a la mayor cantidad posible de pacientes afectados por la covid-19, el apoyo mutuo entre el propio personal de enfermería se manifestaba, incluso cuando muchos también fueron afectados por el virus, el compañerismo y el liderazgo se mostraba en los profesionales de enfermería, y en conjunto con la motivación que presentan formaron un buen clima organizacional en estos tiempos de pandemia, atendiendo los diversos problemas de salud física y mental en los servicios de emergencia, brindando siempre la mejor calidad de atención durante estos tiempos de pandemia por la Covid-19.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. Se concluyó que la mayor parte de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia evidencian un clima organizacional favorable en tiempos de pandemia por la covid-19. El 25% perciben un clima organizacional desfavorable, por otro lado, el 75% indican que el CO es favorable
2. Según la dimensión diseño organizacional se concluye que fué desfavorable en los profesionales de enfermería que laboran en tiempos de pandemia, por lo que se precisa mejorar con respecto la comunicación organizacional.
3. Según la dimensión cultura organizacional se determinó que el personal de salud evidenció como favorable, lo que conlleva establecer que la mayoría de enfermeros (as) se motivan a dar lo mejor a sus pacientes, pese a las dificultades que generó la pandemia demostraron identificación con su organización.
4. Según la dimensión potencial humano se concluye que fué favorable en los profesionales de enfermería que laboran en tiempos de pandemia, donde se ve reflejado el trabajo en equipo, liderazgo y la capacidad que tiene el personal de innovar y adaptarse a nuevos cambios.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

1. En cuanto al Clima organizacional es importante seguir trabajando en las organizaciones de cada grupo de trabajo en los diferentes aspectos, para obtener un ambiente laboral saludable fomentando el trabajo en equipo, comunicación organizacional, las buenas relaciones, motivación, así como también creando estrategias de innovación dentro de la organización.
2. Con respecto a la dimensión diseño organizacional se debe elaborar estrategias que fortalezcan al grupo de trabajo priorizando la comunicación organizacional, cumplimiento de las normas y toma de decisiones de esta forma crear mejores condiciones de trabajo en el área laboral donde se desempeñan los profesionales de enfermería.
3. En base a la dimensión cultura organizacional se debe seguir trabajando en los aspectos como conflicto, motivación en los profesionales de enfermería, fomentando el buen trato y respeto en la organización buscando que de esta forma se sientan identificados con el equipo de trabajo y su organización.
4. Con respecto a la dimensión potencial humano capacitar a los profesionales de enfermería para que lideren en las actividades que se desempeñen, así cómo se debe otorgar incentivos a los trabajadores para motivarlos a seguir mejorando cada día como profesionales, así como dentro de la organización.

## REFERENCIAS

1. Iglesias A, Torres J, Mora Y. Organizational climate studies: integrative review. Medisur [Internet]. 2020 [citado 2021 set 15]; 18(6): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567>.
2. Salazara E, Acostab C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Organizational climate and job satisfaction in health workers. Enfermería Universitaria. [Internet] 2020: [citado 2021 set 15]; Vol.17. Núm 3. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>.
3. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. Plan de acción sobre la salud de los trabajadores, 2015-2025 [Citado 28 set 2021]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33983>
4. Organización Internacional del Trabajo. [Internet]. La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. [Citado 28 set 2021]. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm).
5. Iglesias A, Torres J. Approaching the organizational climate. Revista Cubana de Enfermería. [internet]. 2018: [citado 2021 set 15]; 34(1):197-209. Disponible en: [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES).
6. Salazara E, Acostab C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Organizational climate and job satisfaction in health workers. Enfermería Universitaria. [Internet] 2020: [citado 2021 set 15]; Vol.17 N° 3. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>.
7. Al-Hamdan Z, Manojlovich M, et al. Jordanian Nursing Work Environments, Intent to Stay, and Job Satisfaction. Rev. Becas de Enferm. [Internet]. 2017 Ene. [citado 2021 Sep.23]; 49:103-110. Disponible en:

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/jordanian-nursing-work-environments-intent-stay/docview/1861773880/se-2?accountid=37408>

8. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud Trujillo – 2019. [Tesis de maestría]. Perú. Universidad Cesar Vallejo 2019. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47472>.
9. Rosiles A, Lugo L, Clara M, Ramírez C. Statistical analysis of the relationship between laboral climate and job satisfaction: Case of a government agency in Coatzacoalcos. Revista de Ciencias Sociales. [internet], México: [citado 2021 oct.23], 86, 86-102. Disponible en:  
<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>.
10. Garcia M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Rev Scielo Cuba. [internet]. 2009, n.42, pp.43-65. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)
11. Sánchez J, Núñez P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de salud Chota. Rev. Cient.Enferm. [Internet]. 2020 Ago [citado 2021 oct.23];9(2) Disponible en:  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>
12. Mancha V. Liderazgo y clima organizacional percibido por el profesional de enfermería. Dirección Regional de Salud, Callao2019. [Tesis Doctoral]. Perú. Universidad Nacional del Callao 2020. Disponible en:  
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/5075>
13. Espiritu A, Castro L. Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. Conrado [Internet]. 2020, Oct [citado 2021 oct.23]; 16(157-168). Disponible en:



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442020000500157&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000500157&lng=pt&nrm=iso)

14. Gutiérrez Z. Clima organizacional relacionado con la motivación del profesional de enfermería del hospital regional de Ica. Rev. Enferm. Vanguard. [Internet]. 2020, Oct [citado 2021 oct.29]; 8(12-19). Disponible en: [file:///C:/Users/user1/Downloads/313-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1116-1-10-20200701%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user1/Downloads/313-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1116-1-10-20200701%20(1).pdf)
15. Ojeda R, Ruiz R. Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. Rev. Cub. Enferm. [Internet]. 2021, Ago [citado 2021 oct.26]; 37(2) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3596/737>
16. Chiavone F, Rodrigues C, et al. Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. Rev. Enf. Glob. [Internet]. 2021 Abr [citado 2021 Sep.30]; 20(62). Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.427861>
17. Fernández C, Del Ángel E, Santes M, et al. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Rev. Univ. [Internet]. 2020 Jul [citado 2021 oct.10]; 17(3). Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.78>
18. Iglesias A y Torres J. Intervención para la mejora del clima organizacional en enfermería. Rev. Infodir. [Internet]. 2019.Ene[citado 2021 oct.31]; 15(28). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=84336>
19. Sohrabian A, Modaresi S, Yousefi F. The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction among Occupied Nurses in Psychiatric Hospitals of Qods, Tohid and Besat. Shenakht Journal of Psychology and Psychiatry. 2018; 4(4): 34-43. Disponible: <http://shenakht.muk.ac.ir/article-1-398-en.pdf>

20. Ríos G. Clima organizacional del departamento de enfermería del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. [Tesis]. Managua: Centro de investigaciones y estudios de la salud, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2019. [citado 2021 oct.31]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>
21. Salinas A, Yamaguchi L, et al. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. [internet] 2009 [citado 2021 Sep.30]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
22. Rodríguez E. El clima organizacional presente en una empresa de servicio Rev. Educ. en Valores. [Internet] 2019: [citado 2021 nov.20]. Vol 1 (25). Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
23. Moreno S, Perez E, Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Rev. CES Derecho, [Internet]2004 [citado 2021 nov.20]; Vol 27:78-82. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
24. Padilla M. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. hospital San José del callao [Internet]. 2012 [tesis para obtener el grado de doctorado]. Perú. Universidad Nacional del Callo. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5076>
25. Porras N. La gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica. Rev. Poiesis [Internet]. ;2012. [citado 2021 jul 20]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/279679765\\_La\\_gerencia\\_del\\_potencial\\_humano\\_en\\_las\\_organizaciones\\_que\\_aprenden\\_desde\\_la\\_perspectiva\\_psicologica](https://www.researchgate.net/publication/279679765_La_gerencia_del_potencial_humano_en_las_organizaciones_que_aprenden_desde_la_perspectiva_psicologica)

26. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones [Internet]. México: McGraw-Hill/Inter. Editores, S.A;2004. [citado 2021 nov.20]. Disponible en: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>
27. Salazar J, Guerrero G, et al. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED [Internet]. 2009 Oct [citado 2021 Nov 25]; 20(4): 67-75. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es)
28. Mastrapa Y, Gilbert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Scielo Cuba. [internet]. 2016 [citado 2021 Nov 02]; Vol. 32 (4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci_arttext&lng=pt)
29. Salazar A, Martínez C. Un sobrevuelo por algunas teorías donde la interacción enfermera-paciente es el núcleo del cuidado. Rev. A.V. Enf. [Internet]. ;2008 Bogotá. [citado 2021 jul 20]. Vol. 26 (02). Disponible en : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002008000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002008000200012)
30. Esteban Nieto N. Tipos de investigación. Revista Institucional Universidad Santo Domingo de Guzmán [Internet] 2018 [citado 25 de junio 2022]. Disponible: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
31. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [Internet]. Primera edición. Vicerrectorado de Investigación Universidad Ricardo Palma: URP; Jun 2018 [citado 25 de julio 2022]; Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

32. Miler S. Tipos de investigación científica. Rev. Act. Clin. Med [internet]. 2011 [citado 2021 Oct 02]; 12. Disponible en: [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-37682011000900011&lng=pt&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000900011&lng=pt&nrm=iso)
33. Dzul M. Aplicación básica de los métodos científicos. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo [Internet]. 2012 [citado 25 de julio 2022]; Disponible en: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
34. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional Rev. Hitos de Cienc. Econ. Admin. [Internet]. 2016 feb [citado 2021 oct.30]; 11(24). Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
35. Ministerio de Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional [Internet]. Lima: MINSA; 2009 [citado 25 de julio 2022]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
36. Silva K, Aldave Y. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018. [Tesis]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Disponible: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_YULIANA.ALDAVE\\_KAREN.SILVA\\_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE_SE.ENFERMERIA_YULIANA.ALDAVE_KAREN.SILVA_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.pdf)
37. Hernández C, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. Rev. Alerta. [Internet] 2019: [citado 2021 nob.20]. Vol 2 N° 1. Disponible en: <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
38. Postigo Solana E. Principio de autonomía en bioética. Universidad CEU San Pablo, Madrid. 2016. Disponible: [https://www.researchgate.net/publication/301541914\\_Principio\\_de\\_autonomi](https://www.researchgate.net/publication/301541914_Principio_de_autonomi)

a en Bioetica

39. Zerón A. Beneficencia y No Maleficencia. Revista ADM. 2019; 76 (6): 306-307.

Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

40. Saldoval NJ. Principios de la ética de la investigación y su aplicación. Revista

Médica Hondureña. 2012; 80(2): 75-76. Disponible:

<http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012.pdf>

# **ANEXO**

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

ANEXO N° 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ÍTEMS	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen relación a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (MINSA 2011)	Será medido aplicando el cuestionario elaborado por MINSA (2011) cuyas categorías son:  Desfavorable: 55-165  Favorable: 166-275	Diseño organizacional Desfavorable:20-60 Favorable:61-100	Estructura  Toma decisiones Comunicación Organizacional Remuneración	20 Ítems:  1-20	Ordinal
			Cultura de la organización Desfavorable:15-45 Favorable:46-75	Identidad  Conflicto y Cooperación Motivación	15 Ítems:  21-35	
			Potencial humano Desfavorable:20-60 Favorable:61-100	Liderazgo Innovación Recompensa Confort Innovación	20 Ítems:  36-55	

ANEXO 2  
MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Tipo de estudio	Técnica e instrumento
¿Cuál es el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, Lima-Perú, 2022?	Determinar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia, Lima – Perú ,2022.	<p>Identificar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería de acuerdo a potencial humano.</p> <p>Identificar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería de acuerdo a diseño organizacional.</p> <p>Identificar el clima organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería de acuerdo a la cultura organizacional.</p>	Clima organizacional	<p>La investigación es Básica, Diseño No experimental. El enfoque es cuantitativo y el nivel de estudio descriptivo</p> <hr/> <p><b>Población y muestra</b></p> <hr/> <p>Población: 60 enfermeras profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia, Lima-Perú, 2022</p>	<p>Para medir la variable Clima Organizacional Cuestionario del Ministerio de Salud (MINSA) para evaluación del Clima Organizacional, aprobado con Resolución Ministerial N.º 626-2011/MINSA.</p>



**ANEXO 3**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Estimado (a) colega, la presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de clima organizacional. Es por ello que se le agradece su colaboración, con seriedad y objetividad, ya que la información recopilada será para fines estrictamente académicos.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente y responda todas las preguntas

Marque con un (x) la respuesta correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

**Datos Generales**

Edad: .....años

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Condición laboral: Nombrado ( ) Contratado ( )

Datos académicos: Licenciado ( )

Tiempo de servicio: ..... años.

ITEM		Puntuación				
		1	2	3	4	5
	<b>Diseño organizacional</b>					
1	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
2	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
3	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
4	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
5	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
6	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					

7	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
8	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
9	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
11	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
12	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					
13	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
14	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
15	Recibo mi pago a tiempo.					
16	Existe equidad en las remuneraciones					
17	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
18	Mi salario y beneficios son razonables.					
19	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
20	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					
	<b>Cultura organizacional</b>					
21	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
22	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
23	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
24	Existe sana competencia entre mis compañeros					
25	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
26	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
27	Mi contribución juega un papel importante en el					

	éxito de mi organización de salud					
28	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
29	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
30	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita					
31	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
32	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
33	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
34	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
35	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
	<b>Potencial humano</b>					
36	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
37	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
38	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
39	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
40	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
41	La innovación es característica de nuestra organización					
42	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
43	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente					
44	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
45	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					

46	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
47	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
48	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud					
49	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
50	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
51	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
54	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
55	La limpieza de los ambientes es adecuada					

## ANEXO 4 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Resumen de procesamiento de casos

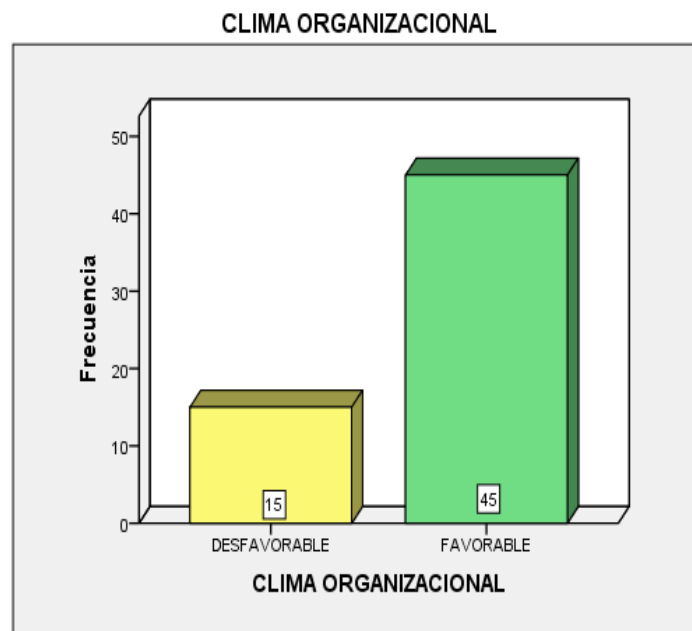
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

### Estadísticas de fiabilidad

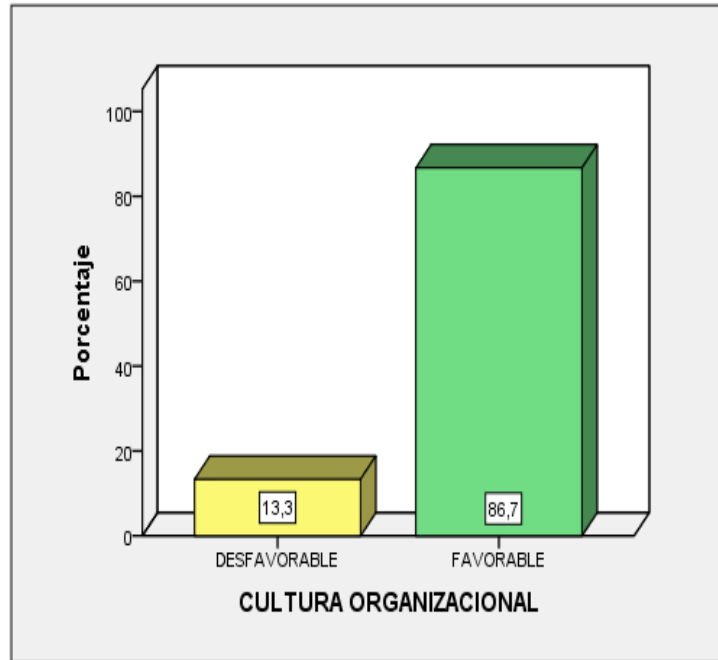
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.925	55

## ANEXO 5

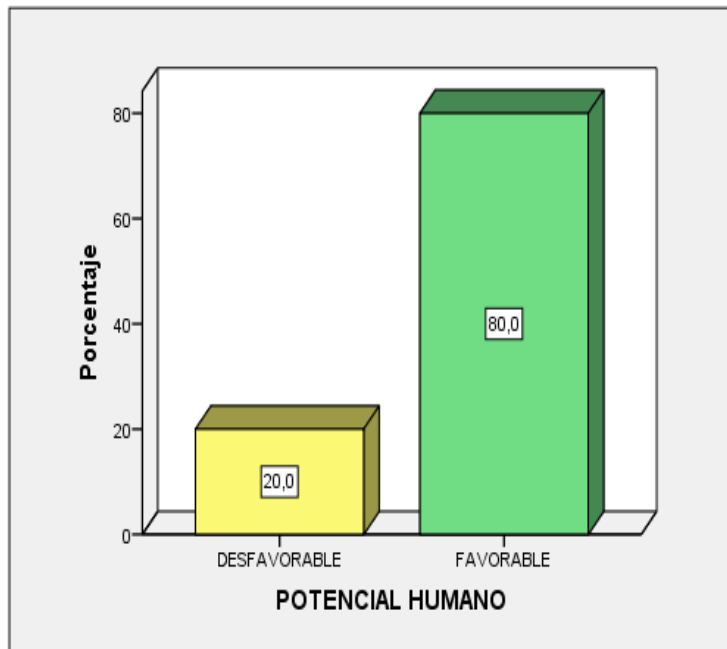
### RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, LIMA- PERÚ, 2022



### CULTURA ORGANIZACIONAL



### POTENCIAL HUMANO



## ANEXO 6 CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **Política de Consentimiento informado**

Trabajo de investigación: Clima Organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia, Lima – Perú 2022.

Nombres de los investigadores: Ramos Solís, Juana y Valdez Becerra, Jenny

#### 1: Introducción

A usted se le está invitando a participar de este proyecto de investigación el cual busca:

#### RECOLECCIÓN DE DATOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En el presente documento de consentimiento informado usted encontrará información importante relacionada a la finalidad del estudio, lo que se le pedirá a usted que haga, los riesgos y/o beneficios de su participación, entre otros aspectos que le permitirán decidir si participa o no. Lea detenidamente este documento y siéntase usted con la libertad de hacer las preguntas que considere necesarias.

Si usted decide participar de esta investigación, deberá seleccionar la opción “Si, acepto” al inicio del cuestionario para pasar a la siguiente sección. Si selecciona la opción “No acepto”, su respuesta será registrada en la base de datos como referencia.

#### 2: Justificación del estudio

Es importante examinar este tipo de Clima Organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia, Lima – Perú 2022., ya que de esa forma se mejorará la situación del personal de enfermería y el cuidado con los pacientes.

#### 3: Procedimientos del estudio

Si usted desea participar del siguiente estudio tendrá que aceptar luego de leer el Consentimiento, seguidamente se le pedirá que llene datos personales, luego responder las 55 interrogantes con 5 alternativas que van de "Totalmente en desacuerdo" hasta "Muy de acuerdo"

#### 4: Riesgo



La participación de dicha investigación no implica ningún riesgo.

#### 5: Beneficios

La participación de dicha investigación no implica beneficios.

#### 6: Confidencialidad de la información

La participación es de manera anónima y voluntaria cuyo uso se limitará a fines académicos.

#### 7: Contacto en caso de consultas comentarios

Para comunicarse con los investigadores de este estudio, podrá hacerlo a través de la vía Gmail con Ramos Solís , Juana (ramosso8@ucvvirtual.com.pe) o Valdez Becerra, Jenny (vvaldezbe20@ucvvirtual.edu.pe).

#### Contacto con el/la asesor/a

Para contactar a la asesora de este estudio Mgtr. Rodríguez Rojas, Blanca Lucia puede escribir al correo electrónico (brodriguez@ucv.edu.pe).

#### Derecho a retirarse

Los participantes tienen la libertad de dejar de continuar con el proceso de investigación y abandonarla cuando lo consideren pertinente.

Link de la encuesta: <https://forms.gle/8KYq4XjM3gYf517x5>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional en tiempos de pandemia de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia, Lima – Perú 2022.", cuyos autores son RAMOS SOLIS JUANA, VALDEZ BECERRA JENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BLANCA LUCIA RODRIGUEZ ROJAS <b>DNI:</b> 07970633 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2580-6054	Firmado electrónicamente por: BRODRIGUEZRO el 20-12-2022 11:46:18

Código documento Trilce: TRI - 0496505