



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud  
en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Sánchez Cueva, Caterin Yahaira (ORCID: 0000-0002-8794-8165)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

*Por su amor infinito; por cuidarme, guiarme, darme la fortaleza y perseverancia que necesitaba para sobrellevar cada obstáculo presentado a lo largo de mi formación profesional, permitiéndonos llegar a esta etapa de mi vida.*

### **A mi madre:**

*Que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante siempre. Gracias por su apoyo incondicional, pues con su demostración diaria y sus sabios consejos me han enseñado a no desfallecer y perseverar siempre en el logro de mis metas.*

### **A mi compañero de vida:**

*Carlos, por su gran apoyo e inmensa paciencia, por creer y confiar en mis expectativas como profesional y ser humano, por ser mi sustento en cada paso que doy.*

### **A mis Hijos Valentina y Caleb:**

*Por ser mi bendición, mi fuerza y mi motivación de salir adelante día a día por un futuro mejor.*

**Caterin Yahaira Sánchez Cueva**

## **Agradecimiento**

### **A mi asesora**

Dra. Miryam Griselda Lora Loza; por su valioso tiempo dedicado y experiencia vertida, en la asesoría permanente para el desarrollo del presente trabajo de investigación

### **A la Universidad César Vallejo**

A mis docentes de la Maestría y miembros del jurado calificador, que me permitió construir nuevos conocimientos en base a sus enseñanzas y experiencias durante los estudios de postgrado.

### **Al Hospital Distrital Santa Isabel**

A las autoridades del Hospital Distrital Santa Isabel, que me permitió el permiso y las facilidades para realizar esta investigación.

### **A todo el personal de salud del Hospital Distrital Santa Isabel de El Porvenir**

A los usuarios internos que participaron voluntariamente en esta investigación con sus experiencias, sentimientos y emociones; que permitieron obtener estos resultados.

**Cáterin Yahaira Sánchez Cueva**

## Índice de Contenidos

	<b>Pág</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>19</b>
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización de variables .....	20
3.3. Población, Muestra, Muestreo, criterios de selección, unidad de análisis. ....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los datos, Ficha técnica. ....	22
3.5 Método de análisis de datos.....	27
3.6 Aspectos éticos. ....	27
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>

## Índice de Tablas

		Nº
Tabla 1	Relación significativa entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.	37
Tabla 2	Nivel de Clima Organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.	39
Tabla 3	Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.	40
Tabla 4	Relación entre el Potencial humano como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.	41
Tabla 5	Relación entre el Diseño organizacional como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.	42
Tabla 6	Relación entre la Cultura de la Organización como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos de COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.	43

## Resumen

Con el objetivo de determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020; Se realizó una investigación de tipo Aplicativo, no experimental y descriptivo correlacional de diseño de corte transversal; involucrando a 50 personales de la salud asistenciales; Se aplicaron los cuestionarios de Clima organizacional del MINSA (2011) y Satisfacción laboral del MINSA (2002); Encontrándose que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables del Clima organizacional con la Satisfacción laboral al haberse demostrado que el valor obtenido de Pearson=0,347 y su Sig.  $p=0,014 < 0.05$ . Así mismo se encontró que la percepción del nivel del Clima organizacional por el personal de salud en su mayoría es un Clima por Mejorar con un (80%) y con nivel de Satisfacción laboral como Insatisfecho ni satisfecho con un (72%); En relación al Potencial humano como dimensión del Clima organizacional son percibidas mayormente Por mejorar (66%), el Diseño organizacional por mejorar (92%) y Cultura de la organización, Saludable (56%). Se concluye que el Clima organizacional a nivel general y el Potencial humano se relacionan significativamente ( $p < 0,05$ ) en niveles intermedios directos, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

**Palabras clave:** Clima; Satisfacción Laboral; COVID-19.

## **Abstract**

With the objective of determining the relationship between the organizational Climate and the Job Satisfaction of the health personnel who work at the time of COVID-19 at the Santa Isabel District Hospital-2020; An application-type, non-experimental and descriptive correlational research of cross-sectional design was carried out; involving 50 health care personnel; The Organizational Climate questionnaires of the MINSAs (2011) and Labor Satisfaction of the MINSAs (2002) were applied; Finding that there is a significant relationship at a direct intermediate level between the variables of the organizational Climate with Job Satisfaction since it has been shown that the value obtained from Pearson = 0.347 and its Sig. P = 0.014 <0.05. Likewise, it was found that the perception of the level of the Organizational Climate by the health personnel in its majority is a Climate for Improvement with (80%) and with a level of Labor Satisfaction as Unsatisfied nor satisfied with (72%); In relation to human Potential as an organizational Climate dimension, they are mainly perceived for improving (66%), organizational Design for improving (92%) and Organizational Culture, Healthy (56%). It is concluded that the organizational Climate at a general level and the Human Potential are significantly related ( $p < 0.05$ ) at direct intermediate levels, with job satisfaction from the perception of health personnel who work during the time of COVID-19, in the Santa Isabel District Hospital-2020.

**Keywords:** Climate; Labor Satisfaction; COVID-19.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años atrás, las organizaciones han ido cambiando en sus comportamientos organizacionales y en la valoración del recurso humano considerándolos, como el motor principal de toda institución; Así mismo “destacan al recurso humano, el importante rol que cumplen dentro de las organizaciones, considerándolos como el ser intangible más valioso de toda índole empresarial, institucional y social” (Hogdetts y Altman, 1985, p.505).

De tal forma que, las Organizaciones forman un sistema de medios importantes para el desarrollo de un clima o ambiente de trabajo propicio debido a que constituyen uno de los elementos definitivos para el desarrollo de procesos organizacionales de dirección e innovación de la institución, en donde la mayor parte de las tareas sociales, se desarrollan dentro de ellas, como se da en los establecimientos de salud; llámese el Hospital, las Fuerzas Armadas, entre otras (Córdova, 2012). Siendo el hospital considerada una organización de salud, conformada por trabajadores que brindan servicios a los usuarios externos con objetivos claros y planificados fomentando el crecimiento de sus colaboradores (Elgegren, 2015).

Estas organizaciones de salud o llamado también establecimientos de salud coinciden en reconocer que “el factor humano es indispensable para el buen desarrollo en toda organización, siendo necesario implementar mecanismos de medición periódica para el análisis del Clima organizacional en el personal de salud” (Ministerio de la salud [MINSA], 2011, p.14). Así mismo, resaltan la importancia de evaluar las percepciones del personal de la salud, debido a que, simbolizan un progreso importante en la gestión de los servicios de la salud. Logrando así los objetivos establecidos para una mejora en la calidad de atención de los servicios que se brinda a la población (Robles et al., 2005, p.128).

Bajo este contexto, diferentes investigaciones han confirmado que a través de un clima organizacional saludable el trabajador de salud fomentará un mejor trato y una atención de calidad con los pacientes y desempeñara bien sus funciones;



puesto que, el desarrollo de un adecuado clima organizacional en los establecimientos de salud, permitirá orientar estrategias dirigidas hacia el bienestar laboral del personal e implementar estrategias para la mejora continua de la calidad en el personal de salud buscando la satisfacción del mismo (Chinga y Terrazas, 2017).

Sin embargo, hoy en día estas organizaciones se ven afectados por una amenaza global que está causando muertes en todo el mundo, la llamada Pandemia del Coronavirus 2019 [COVID-19], cuyo efecto devastador es también en la economía de los países del mundo y de América Latina (Valero, et al., 2020). El primer caso de COVID-19 en Latinoamérica se registró en Brasil y la primera muerte por la infección fue en Argentina. Se sabe que los primeros casos confirmados fueron de personas que vinieron del extranjero, y que con el pasar de los días han ido multiplicándose los infectados. Hasta la fecha suman un total de 5.100.960 casos registrados de COVID-19 en América Latina. Siendo el país más afectado Brasil, con 2,8 millones de casos confirmados, seguido de México con 449,96 mil casos, le sigue Perú, con 439,9 mil casos, continuado de Ecuador, Chile, Argentina, República Dominicana y Colombia (Greenfield, 2020).

Como bien se sabe la “aparición de una nueva enfermedad infecciosa y desconocida provoca siempre una situación compleja de incertidumbre, especialmente si se determina como una pandemia como es el caso del COVID-19” (Trilla, 2020, p. 175). Según el reporte realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) resalta la importante y urgente necesidad de fortalecer las capacidades del personal de la salud a nivel mundial para poder enfrentar esta pandemia, siendo ellos un elemento importante para desarrollar un clima propicio en los establecimientos de salud.

Desde que la OMS, considero al brote del Coronavirus (COVID-19) como una pandemia, hemos sido testigos que, como medida de protección a la vida y a la salud de las personas, el gobierno peruano declaro estado de emergencia sanitaria a todo el Perú, estableciendo estrictas medidas para reforzar el Sistema de Salud, sin dejar sin acceso a los servicios esenciales y de diagnóstico. No obstante, estas

acciones para evitar que el virus avance en nuestro país, no han sido autosuficientes, por el escaso sistema de salud pública con que se cuenta, producto de ello se puede observar una mala gestión en seguridad laboral del trabajador, siendo notorio la escasa implementación de equipos de protección para nuestros profesionales de la salud que se encuentran batallando contra el COVID-19; exponiéndose a riesgos laborales que ponen en peligro su bienestar, por las condiciones que están siendo sometidos, expuestos al contagio, por no contar con los equipos ni dotación necesaria (Memenza y Caman, 2020).

Todas estas situaciones están provocando en el trabajador de salud un cambio drástico en el ambiente laboral en donde desempeñan sus funciones, predisponiendo un clima laboral no saludable con tendencia a la insatisfacción laboral (Segura, 2012). Como muestra de ello, el personal de salud ha puesto en manifiesto diversas quejas públicas, en donde reclaman la falta de equipos de protección necesarios para su protección para hacer frente al brote de COVID-19 y las condiciones mínimas de bioseguridad que presentan los centros de salud donde están laborando actualmente (Elías, 2020).

Actualmente, a nivel global se están observando cambios en relación al clima de la organización con la satisfacción de su entorno laboral en los establecimientos de salud, con relación a la pandemia del COVID-19, manifestándose conductas adoptadas por el mismo personal de salud para desempeñar sus funciones en relación a establecer o mantener un clima saludable a pesar de la situación de emergencia en que se encuentran. Desarrollándose nuevas estructuras grupales para poder desempeñar sus funciones (OPS/OMS, 2020).

En la región la Libertad, la situación del clima en los establecimientos de salud, pertenecientes al MINSA, como el caso del Hospital Distrital Santa Isabel de El Porvenir, podemos ver que no es ajeno a la situación que está atravesando nuestro país producto del COVID-19. Son evidentes, algunos problemas relacionados con la falta de recurso humano para atender a pacientes con complicaciones leves y/o moderadas del COVID-19. Si bien, se conoce la intención de sus directivos de proteger al personal vulnerable, también se puede observar en el personal de salud una carga de estrés laboral permanente, así como conflictos interpersonales y

laborales que han venido desarrollando a lo largo de la pandemia producto de las extensas horas de trabajo y bajo condiciones inadecuadas, se suma a ello el temor de contraer la enfermedad por la poca o escasa implementación de protección personal que se les da, y que expone a una alta probabilidad de contraer el virus. Es por ello, necesario evaluar el nivel del Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el personal de salud que están laborando en los establecimientos de salud en tiempos del COVID-19; porque permitirá obtener un diagnóstico claro de la situación que se está viviendo y ante ello poder tomar las medidas necesarias para poder establecer estrategias dirigidas a desarrollar un clima propicio en el personal y otras para proteger la vida de estos héroes de blanco que se encuentran en la primera línea de afrontamiento contra esta pandemia.

En relación a lo expuesto, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020?.

Desde el punto de vista teórico, el estudio se justificó porque busco analizar la percepción del personal de salud con relación al Clima organizacional y la Satisfacción laboral, cuyo desempeño es indispensable para la atención oportuna de la emergencia sanitaria que estamos enfrentamos hoy en día; De tal forma que aporta información importante a través de los resultados obtenidos de la investigación realizada, contribuyendo con la construcción de nuevas propuestas para una mejor calidad y condición de vida para el personal y por ende a los usuarios que reciben la atención directa durante la coyuntura actual. De esta manera, el estudio servirá para investigaciones futuras que tengan relación con el clima organizacional y la satisfacción laboral en el ámbito hospitalario.

En términos prácticos, el estudio ayudara a identificar y analizar las percepciones del personal de la salud que tienen de su entorno laboral, así como la forma en que se están desempeñando sus funciones y su comportamiento adoptado por la coyuntura social, nos permitirá reconocer y analizar la problemática del entorno laboral del trabajador ante esta pandemia con la finalidad de establecer decisiones

estratégicas para solucionar los problemas. Metodológicamente la investigación se basó en los diseños correlacionales comparativos para explicar la relación del Clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud ofreciendo información confiable y válida, mediante la utilizando instrumentos validados por el MINSA, para evaluar el clima en los establecimientos de salud y la satisfacción laboral del personal de salud, que nos permitirá encaminar estrategias dirigidas para la mejora en el desempeño de las actividades en tiempos de pandemia en relación a los resultados obtenidos.

Y desde el punto de vista social, la investigación brinda información valiosa sobre la percepción que tiene el personal de salud del clima laboral, y por ende de su satisfacción o no; Esto servirá para proponer estrategias de gestión para generar un clima laboral optimo buscando un equilibrio de buena convivencia dentro de las instituciones de la salud para que se logre un ambiente saludable para el personal y para los usuarios de los establecimientos de salud.

Desde esa perspectiva, se planteó como hipótesis general: “Existe relación significativa entre el Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020”. Así mismo, esta investigación se orientó por el objetivo general siguiente: Determinar la relación entre el Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020; y como objetivos específicos la investigación persiguió: a) Identificar el nivel de Clima organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020. b) Identificar el nivel de Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020 c) Establecer la relación entre el Potencial humano como dimensión del Clima organizacional, con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020. d) Establecer la relación entre el Diseño organizacional como dimensión del Clima organizacional, con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020. e) Establecer la relación entre la Cultura de la organización como dimensión

del Clima organizacional, con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio trata de analizar y comprender la influencia que ejerce el clima de la organización en la satisfacción del personal de salud que viene laborando durante esta pandemia COVID-19. Como bien sabe el personal de salud es el que está en primera línea combatiendo este virus, siendo ellos un elemento importante para desarrollar un clima propicio en los establecimientos. Sin embargo, debido a esta pandemia el personal de salud no se está desempeñando con calidad y eficiencia en su totalidad, por la incertidumbre del COVID-19. Este análisis nos permitirá “establecer un diagnóstico global que permita la identificación de los problemas y el diseño de acciones de mejora, con la finalidad de corregir aquellos aspectos que sean necesarios para un clima propicio” (Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer, 2015, p.645).

Desde esta perspectiva comencare a presentar los diferentes estudios empíricos realizados con relación a las variables en estudio, para luego pasar a tratar los conceptos y teorías que ayuden a comprender el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en el personal de salud.

Entre los estudios empíricos realizados tenemos el de Pablos (España, 2016), que tuvo como objetivo general en su investigación establecer el grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería, que laboran en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres-España, la muestra estuvo conformado por 745 enfermeras, el estudio fue cualitativo, descriptivo, de diseño no experimental, se utilizó como instrumento en el estudio un cuestionario elaborado de Satisfacción laboral del personal de administración y servicios de la Universidad de Salamanca- Unidad de Evaluación de la Calidad, como resultado obtuvo que el 86.58% son mujeres, en un rango de edad de 46-55 años, 49.12% son nombrados, 73.48% tiene más de 10 años laborando en el hospital, 46.09% tiene más de 10 años trabajando en el mismo puesto actual, Se concluye que el personal de enfermería que laboran en los hospitales de Cáceres, presentan un nivel de Satisfacción laboral mayor a comparación de las enfermeras que laboran en los hospitales de Badajoz que obtuvieron un nivel de satisfacción bajo..

De igual forma, el estudio realizado por Noguera y Samudio (Paraguay, 2014), tuvieron como objetivo en su investigación establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud del Hospital Militar, la muestra estuvo constituida por 226 trabajadores de salud, el estudio fue de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal, el instrumento utilizado fue el cuestionario “inventario del clima organizacional” recomendado por la OPS, como resultado se obtuvo que el 55% de los trabajadores de la salud alcanzaron un nivel de insatisfacción laboral en la dimensión de motivación, un 53% en la dimensión de reciprocidad y un 32% en la dimensión de participación. Asimismo, se alcanzó un (68%) de riesgo de insatisfacción laboral en la dimensión de participación y un (83%) en la dimensión de liderazgo. Se concluye que en el trabajador de la salud del Hospital Militar alcanzaron niveles de insatisfacción en todas las dimensiones en relación al clima organizacional.

Así mismo, el estudio realizado por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (Colombia, 2015), tuvieron como objetivo general establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral en empresas de salud, la muestra estuvo establecida por 130 trabajadores de la salud, el estudio fue cuantitativo, de corte transversal, como instrumento utilizaron cuestionarios elaborados de Clima organizacional y Satisfacción laboral, como resultado se obtuvo que a mayor clima organizacional mayor es la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud. Se concluye que hay evidencia suficiente para determinar una correlación significativa de las variables de clima organizacional y satisfacción laboral; con un nivel alto en el clima organizacional.

De igual similitud, el estudio realizado por Juárez (México, 2012), tuvo como objetivo general en su investigación determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud, la muestra estuvo conformada por 230 personal de la salud, el estudio fue Analítico, descriptivo, observacional y de corte transversal, como instrumento utilizado fue un cuestionario elaborado de Clima organizacional y Satisfacción laboral, se obtuvo como resultado un nivel medio en la evaluación de la satisfacción laboral con 56.4 puntos (9 de desviación estándar). Asimismo, se alcanzó un nivel medio en su escala en la

evaluación del clima Organizacional con 143.8 puntos, (24.4 de desviación estándar). Se concluye que existe evidencia estadística de una correlación alta ( $r=0.83$ ,  $p < 0.001$ ) en los niveles de satisfacción laboral con el clima organizacional en el personal de salud lo que se demuestra que, a mayor nivel de organización del trabajo, mayor es el Clima y la Satisfacción laboral en el personal de salud.

Del mismo modo el estudio realizado por Paucar (Perú, 2018), tuvo como objetivo en su investigación establecer el tipo del clima organizacional en los trabajadores que laboran en el Departamento de Obstetricia y Ginecología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, la muestra estuvo constituida por 130 persona de salud, el estudio fue descriptiva, no experimental y de corte transversal, como instrumentos utilizados fueron el cuestionario desarrollado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del MINSA 2011 Vol. N°2, como resultado se alcanzó un clima organizacional por mejorar con un 83.5%, un clima organizacional saludable con un el 11,3% y un clima organizacional no saludable con un 5,2%. Se concluye que el estudio del Clima en el personal de salud se obtuvo un clima organizacional por mejorar, debido al clima adverso presentados en las dimensiones de Remuneración, recompensa e innovación.

Así mismo, el estudio realizado por Vargas (Perú, 2019), tuvo como objetivo en su investigación establecer la correlación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Belén de Trujillo - 2018, la muestra estuvo conformado por 96 enfermeras, el estudio fue descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario del Clima Organizacional adaptado de Koys y Decottis; y un cuestionario de Satisfacción laboral "S20/23" adaptado de Meliá y Peiró, como resultado se obtuvo un 95% de confianza estadística entre las variables. Se concluye que existe relación altamente significativa entre las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería que laboran en el Hospital Belén de Trujillo.

De igual manera, el estudio realizado por Acuña y Montoya (Perú, 2018), tuvieron como objetivo en su investigación determinar la correlación entre el clima



organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Virgen de la Puerta – EsSalud, la muestra estuvo conformado por 30 trabajadores de la salud del servicio de emergencia, el estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, correlacional, prospectivo y de corte transversal, como instrumentos se utilizaron la encuesta de Escala de Clima Laboral de Palma (2004) y la encuesta de Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999), como resultado se obtuvo que un 70% obtuvieron un clima favorable 70 %, un 20% obtuvieron un clima medio y un 10% obtuvieron un clima desfavorable. Se concluye que existe una correlación entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud, con un Rho de Spearman de 0,844 y una Significancia Bilateral de  $p = 0,000$ .

Por lo expuesto anteriormente, conocer y analizar el clima de una institución prestadora de servicios de salud, que laboran en tiempos del COVID-19, nos permitirá identificar aquellas características que puedan ayudar a categorizar el clima en relación a las percepciones de los trabajadores de salud (Huamán y Ramos, 2015). Es por ello que, hablar de clima organizacional es un tema muy complejo, sin embargo, existen diferentes definiciones en relación a ello, que nos permitirá conocer más, y que siguen siendo importantes con el pasar de los años, por las diferentes perspectivas que los autores los han enfocado y en relación al ambiente en que se han desarrollado y evaluado.

Es así que, autores como Chiang, Salazar y Núñez (2007) definen al Clima de una organización como el conjunto de percepciones del trabajador con relación a las políticas y procedimientos de la organización. Así mismo, Chiavenato (2009) lo define como: “La suma de las características percibidas por la persona en relación a su entorno laboral y que influenciarán en el comportamiento que estos adopten en la organización” (p.261). De igual forma, García (2009) considera que el Clima de una Organizacional es el vínculo de caracteres imborrables que representan a la institución y que producen consecuencia en la conducta del trabajador” (p.5). También, Sagredo (2013), lo define como el ambiente donde se desarrolla el personal y que va a englobar aspectos determinantes para el desarrollo de tareas de manera positiva o negativa para la organización.

Mientras que, Brunet (2011) considera que el clima es el reflejo de las actitudes, valores, comportamiento y creencias que manifiestan los empleados en el ambiente laboral que se desarrollan, y que, pueden transformar en elementos del clima creando una personalidad de la organización. De igual forma, Likert (1968) lo define como aquellas percepciones, que son percibidas de modos distintos, en relación al contexto en el que se desempeñan y que influenciara en el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Por su parte, el MINSA (2011) lo define como: aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (p. 3).

Hoy en día, las organizaciones de salud están tomando un mayor énfasis en los nuevos paradigmas de la gestión del talento humano, con temas actuales de competitividad, desarrollo de una cultura organizacional, clima organizacional como parte circunstancial de crecimiento y desarrollo (Bager, 2011). Siendo su estudio y análisis parte importante para establecer estrategias sanitarias dirigidas a identificar factores que afecten la calidad de vida laboral de su personal y también permitir aumentar la calidad de atención a los usuarios en los deferentes servicios que se ofrecen (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015; Segredo, 2013).

Si bien, el poder conocer el nivel del clima de la institución, se podrá determinar planes que atribuyan a disminuir elementos negativos que influyen para un buen desarrollo, compromiso y productividad de sus trabajadores (Castillo, 2010); se dependerá también, de la cultura de cada organización, de cómo influye el ambiente sobre la motivación y comportamiento del personal, teniendo en cuenta aquellos factores determinantes para desarrollar un clima saludable, y con ello una buena productividad, con un nivel de comunicación alto entre sus miembros, un ambiente amigable, respeto mutuo de tal forma que, el personal sentirá la sensación de pertenencia a la organización, (Rodríguez, 2016; Ramos, 2012).

Desde ese punto de vista, el MINSA establece la importancia de identificar y analizar el nivel del Clima de una organización, es por ello que a través de su

documento técnico “Metodología para el estudio del clima organizacional” aprobada con Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA”, que establece procedimientos para evaluar y diagnosticar el Clima en todos los establecimientos de salud pertenecientes al MINSA (Calcina, 2015; Chiquinta, 2017). El objetivo principal del MINSA es poder proporcionar a los establecimientos de salud, una herramienta metodológica que permita orientar, motivar y promover el uso práctico de esta herramienta indispensable para la elaboración de proyectos de mejora del clima organizacional en función a la información obtenida (MINSA, 2008).

De tal forma que, el poder conocer las percepciones de los trabajadores de salud, en esta coyuntura social del COVID-19, permitirá determinar aquellos elementos positivos y negativos que influyen en el desarrollando de la institución, tales como el logro, el liderazgo, la productividad y desarrollo, la satisfacción del personal, la adaptación al trabajo, la innovación etc. Así como las rotaciones constantes, la insatisfacción laboral, la inadaptación, la poca innovación y la baja productividad (MINSA, 2008). Sin embargo, estas evaluaciones pueden ser favorables, si se satisface las necesidades personales de sus integrantes, pero cuando el clima es desfavorable esas necesidades se frustran influyendo en el estado motivacional de las personas (Chiavanato, 2011; Rodríguez, 2016).

Como bien se sabe, la pandemia de COVID-19 ha sometido enormemente a los sistemas de salud pública de todo el mundo y sobre todo a nuestro país. Según la OMS, para poder combatir esta emergencia sanitaria, se requieren de infraestructuras para detectar, vigilar y responder oportunamente ante amenazas, como la del COVID-19. Es así que, en el contexto de los determinantes sociales de la salud, se establece la importancia de enfocar acciones para fortalecer los sistemas de salud que servirán como medio de protección frente a la pandemia del COVID-19. Teniendo como refuerzo factores como el liderazgo, participación activa, recolección de datos y recursos de financiación que se requiere para reforzar las competencias básicas de atención de la salud, mediante un ambiente laboral mejor preparada y más equitativa (OPS, 2020).

Es importante mencionar que, para medir el nivel del Clima organizacional en las

instituciones de salud, existen Dimensiones establecidos por el MINSA que nos ayudaran a identificar las características que influyen en el comportamiento del personal. Según la “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” MINSA (2011) las dimensiones que sustentan el análisis del clima organizacional son: Potencial humano, Diseño Organizacional y Cultura Organizacional.

Siendo el potencial Humano, como dimensión del Clima Organizacional, parte fundamental en el sistema social interno de la organización, Compuesto por individuos y grupos que conforman la organización. Esta dimensión está compuesta de cuatro indicadores que son: El Liderazgo: Que es establecida por la influencia de los jefes y/o personas hacia el comportamiento del personal para obtener resultados favorables para la organización; La innovación: Que se manifiesta en el cambio que se produce al implementar nuevas tareas y de efectuar nuevas formas de realizarlas; La recompensa: Que es la disposición de la organización de emplear como estrategia más el premio que el castigo teniendo como resultado en sus empleados un clima apropiado; El confort: Que son los impulsos de la organización para desarrollar una atmosfera de trabajo saludable (MINSA, 2008)

Así mismo, el Diseño organizacional como dimensión del clima organizacional, conformada por las actividades sistematizadas de los trabajadores de la organización. Esta dimensión está compuesta por cuatro indicadores que son: La estructura: Que son las percepciones en relación al desarrollo de las actividades de los trabajadores en una organización. Tales como los procedimientos, tramites y reglas. La toma de decisiones: Que revisa la información adquirida y lo emplea para la determinación de decisiones en la organización. La comunicación: Basada en la comunicación del personal dentro de la organización. Remuneración: Es el modo en que se retribuye a los empleados por su trabajo (MINSA, 2011).

También, la Cultura de la organización como dimensión del clima organizacional, conformado por el conjunto de personas comprometidos con los objetivos trazados de la organización, en correlación con el ambiente de trabajo donde desarrollan los vínculos interpersonales, costumbres, normas y modelos de comportamiento. Está

dimensión está compuesta por tres indicadores que son: Identidad: establecida como un componente trascendental y valioso de toda organización donde el personal manifiesta un sentimiento de pertenencia. Conflicto y cooperación: Donde se evalúa los niveles de ayuda entre el personal durante su desempeño laboral y el apoyo que reciben de su organización. Motivación: Son los estímulos que desarrollan los empleados hacia el trabajo para desarrollar actividades productivas o no productivas (MINSA, 2011).

Por su parte, Rensis Likert, en su teoría de los sistemas plantea que existen tres variables que ayudan a identificar, diagnosticar y definir las características de una organización, siendo las Variables Causales, aquellas variables independientes orientadas a establecen el rumbo en que se desarrolla la organización, como la misión y visión, los valores, las normas y políticas, el sentido de pertenencia y la estructura organizativa y administrativa; También existen las Variables Intermediarias, que son orientadas a medir las características internas del estado de la organización, tales como las actitudes, las motivaciones, la eficacia de la comunicación entre los miembros y la toma de decisiones; y las Variables Finales: que son el resultado de las variables causales y las intermedias, orientadas al resultados tales como la productividad, las ganancias y las pérdidas (Rodríguez, 2016, p.7)

Al interactuar estas variables nos va a determinar dos tipos de clima. Siendo el primer clima el Autoritario, conformado por dos sistemas; el Sistema Autoritario explotador, en donde se percibe un ambiente de temor, de miedo, donde la interacción entre los jefes y los trabajadores es nula, notándose la desconfianza por parte de la dirección con su personal, siendo el jefe el único que toma las decisiones en la organización; y el Sistema Autoritarismo paternalista: En donde la dirección pone la plena confianza en sus trabajadores, siendo los jefes mayormente quienes toman las decisiones y quienes establecen fuentes de motivación de recompensa y castigo a los trabajadores (Arévalo y Tapia, 2016).

Siguiendo con el segundo clima tenemos al clima participativo: Conformado por dos sistemas, el Sistema Consultivo, determinada por la confianza depositada de los

jefes hacia sus trabajadores, donde la toma de decisiones es permitida también por los trabajadores, estableciendo una comunicación descendente, en donde las recompensas, los castigos ocasionados se emplean para motivar y satisfacer necesidades de estima; y el Sistema Participativo en donde coexiste la total confianza por parte del jefe con sus empleados existiendo una comunicación ascendente y lateral (Arévalo y Tapia, 2016).

Por medio de esta teoría, se establece que “las conductas de los trabajadores son causadas por el comportamiento administrativo de la organización y las circunstancias percibidas por los trabajadores, así como sus valores, sus capacidades y sus esperanzas (Pereyra y Alcázar, 2012). De tal forma que, si el entorno repercute en la percepción, es la percepción la que establece los tipos de conducta que generara en el trabajador.

Por otro lado, analizar la Satisfacción laboral de los trabajadores de salud está tomando gran relevancia en los establecimientos que pretenden desarrollar estrategias dirigidas a mejorar la satisfacción del personal. Para, Taylor (1911) la satisfacción Laboral, está vinculada principalmente por el salario percibido entorno a las actividades desarrolladas. Así mismo Barbash (1974) considera a la Satisfacción como un proceso dinámico, por las constantes adaptaciones del trabajador a ciertas situaciones generadas en la organización en función a sus capacidades para adaptarse al cambio.

De ahí que, el MINSA (2002) establece que la satisfacción Laboral son aquellas actitudes que cada persona tiene de su puesto de trabajo y que está en relación a la interacción que tienen con sus compañeros de trabajo y jefes (p.3).

Así mismo, se conoce que existen diferentes factores y/o características que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores, y estos se están dando en relación a las remuneraciones del personal, la cantidad de turnos de trabajo, capacitaciones, ascensos, estabilidad laboral, reconocimiento, todos ellos percibidos en el entorno laboral” (Sánchez, 2014, p.538). Estas características asociadas a la satisfacción laboral, están consideradas como una respuesta

emocional de los trabajadores hacia la organización, porque están directamente relacionadas con la actitud que ellos demuestran frente a sus responsabilidades asignadas. Cualquier organización que pretenda tener como objetivo aumentar su productividad deberá tener presente los aspectos satisfactorios de sus trabajadores. Es por ello que las instituciones de salud están enfocando sus estrategias para mejorar el entorno laboral, analizando periódicamente los niveles de satisfacción Laboral (Alcántar, Maldonado y Arcos, 2012). Siendo su estudio un indicador del bienestar y calidad del entorno laboral de los trabajadores (Peiró et al., 2004).

Además, diferentes estudios realizados sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores de salud, como el estudio realizado por Rahimic (2013), establecen que el nivel del Clima de una organización repercute notablemente en la satisfacción del trabajador, es decir que los cambios en el entorno al Clima Organizacional afectan directamente a los cambios en el entorno a la satisfacción Laboral de los trabajadores. Esto se puede observar en la coyuntura actual que estamos atravesando por el COVID-19, en donde el personal de salud se encuentra bajo estrés laboral, provocado por extensas horas de trabajo y el temor de contagio. Y en donde las condiciones laborales se encuentran deteriorados, de tal forma que, el personal de salud está percibiendo una insatisfacción laboral por mejorar producto de las malas condiciones laborales en relación al entorno y a las actitudes tomadas por el mismo personal para asegurar que se sigan ofreciendo los servicios a la población (OIT, 2020).

En este contexto, urge la necesidad de fortalecer nuestro sistema de salud, garantizando que la población tenga acceso al sistema universal de salud en forma gratuita. Así mismo, mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la salud, quienes vienen batallando en primera línea de atención, pues en situaciones de emergencia como la que hoy estamos viviendo, es indispensable la formulación de protocolos de seguridad y salud ocupacional, así como el acceso a equipos de protección personal que decretará la eficacia con la que los trabajadores puedan batallar al COVID-19 (Memenza y Caman, 2020).

Para poder evaluar la satisfacción Laboral en estas organizaciones existen indicadores establecidos por el MINSA que nos ayudaran para su medición. Siendo un indicador el Trabajo actual, que es el lugar elegido para cumplir con su labor diario; Trabajo en General: que implica todos los conocimientos que posee el empleador y que lo relaciona con los demás, donde involucra la satisfacción con seguros médicos, pensiones, vacaciones, condiciones laborales; La Interacción con el Jefe Inmediato: referente a las relaciones del líder con el trabajador; Oportunidades de progreso: que son las circunstancias donde el empleado tiene la oportunidad de capacitarse y de desarrollarse o ascender de nivel; Remuneraciones e incentivos: son los reconocimientos o pagos recibidos por el tiempo de trabajo; Interrelación con sus compañeros de trabajo: son las relaciones interpersonales que se establecen durante el periodo de trabajo; Ambiente de Trabajo: Impresiones de los trabajadores que tiene con la organización como cierto sentido de pertenencia (MINSA, 2002)

Por su parte, Abraham Maslow en su teoría de la Jerarquía de las Necesidades Básicas hace mención que la existencia de necesidades que se establecen y se organizan jerárquicamente. Siendo estas necesidades las encargadas de establecer un ambiente organizativo en proporción a la satisfacción de los trabajadores desde la necesidad más básica hasta las más elevada (Chiang, Martin y Núñez, 2010).

Esta teoría señala que, dentro del ser humano existe cinco necesidades estructuradas jerárquicamente en forma de pirámide y que están en relación a su importancia. Siendo la base conformada por las necesidades Fisiológicas: en donde las personas manifiestan y desarrollan instintos de supervivencia al sentir que sus necesidades se ven amenazadas, convirtiéndolas en prioritarias. Incluye el hambre, el oxígeno, la sed, el descanso, entre otros; orientadas a la supervivencia del hombre. En segundo lugar, le sigue las necesidades de Seguridad y protección, orientadas a la seguridad física, la estabilidad y la protección, ingresos y recursos del personal. empleo, (Feist, 2006); en tercer lugar, le sigue las necesidades Sociales y de pertenencia que involucra el afecto, el reconocimiento, la aceptación de los grupos y la amistad; De tal forma que, los



grupos de trabajo más unidos se hallan más satisfecho y resultan más eficaces que los grupos que realicen su trabajo de forma individual.

En cuarto lugar, tenemos a las necesidades de Estima: que involucra los factores internos tales como la autonomía, el logro, la competencia y el respeto a uno mismo, y los factores externos como el reconocimiento y el estatus, la reputación y prestigio la cual conllevan la autoconfianza de la persona; Estas necesidades al encontrarse en un nivel superior son difíciles de satisfacerse. Y por último en quinto lugar tenemos a la necesidad de Autorrealización, que son las más difíciles de alcanzar, ya que las personas no consiguen todo lo que quieren siendo un estímulo de convertirse en lo que quisiera ser; involucra el crecimiento personal, realización, oportunidad, responsabilidad, ascenso entre otras (Gamboa, 2010).

Esta teoría nos explica que, es necesario que las organizaciones proporcionen a sus trabajadores las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades en el ambiente donde laboral. Como bien se sabe, estas necesidades siguen un orden determinado, donde las necesidades de supervivencia se hallan en la base de la pirámide y las necesidades más humanas se sitúan en la parte superior de la pirámide. De tal forma que, si una necesidad de orden inferior de la pirámide se encuentra satisfecha, dejara de portarse como motivador conductual de la persona, para continuar activando las demás necesidades que siguen en el orden jerárquico de la pirámide pasándose a ser el nuevo motivador de la conducta (Chiang, Martín y Núñez, 2010).

### III. MÉTODO

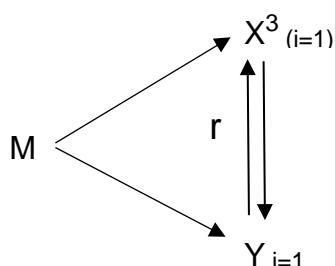
#### 3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.

##### Tipo de investigación

La investigación es de tipo Aplicativo, no experimental y descriptivo correlacional. El objetivo no es manipular las variables en estudio, sino, describir razones cruzadas entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral para determinar las correlaciones entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández-Sampieri y, Mendoza, 2018).

##### Diseño de la investigación

La investigación responde a un diseño de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández-Sampieri y, Mendoza, 2018). Se puede graficar como:



Dónde:

$X^3_{(i=1)}$  Representa a la variable Clima Organizacional en tiempos del COVID-19, con sus 3 dimensiones en estudio (Potencial Humano, Diseño organizacional y Cultura de la Organización).

$Y_{(i=1)}$  Representa a la variable Satisfacción Laboral en tiempos del Coviud-19.

M Representa a la población en estudio.

R Representa la relación y correlación que existe entre variables.

## 3.2. Variables y operacionalización de variables

### 3.2.1 Variables Correlacionales

Variable 1: Clima organizacional en tiempos del COVID-19

- Definición conceptual: Son aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (MINSa, 2011, p.12).
- Definición operacional: Es la frecuencia absoluta y porcentaje de índice de logro del clima organizacional y cada una de sus 03 dimensiones, los cuales fueron evaluados en once (11) indicadores con un total de veintiocho (28) ítems. (MINSa, 2011)
- Dimensiones:
  - Potencial Humano
  - Diseño Organizacional
  - Cultura de la Organización

Variable 2: Satisfacción laboral en tiempos del COVID-19

- Definición conceptual: Son aquellas actitudes que cada persona tiene de su puesto de trabajo y que está en relación a la interacción que tienen con sus compañeros de trabajo y jefes (MINSa, 2002, p.3).
- Definición operacional: Es la respuesta expresada en puntaje de la percepción de la variable satisfacción organizada en tres (03) dimensiones, los cuales fueron evaluados en siete (07) indicadores con un total de veinte y dos (22) ítems. (MINSa, 2002)
- Dimensiones: Grado de Satisfacción Laboral a nivel general.

### **3.3. Población, Muestra, Muestreo, criterios de selección, unidad de análisis.**

#### **3.3.1 Población:**

Conformada por 100 profesionales de la salud asistenciales de los diferentes grupos ocupacionales que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel en el periodo Abril-Mayo del 2020.

#### **3.3.2 Muestra:**

Conformada por el 50% de profesionales de la salud asistenciales de los diferentes grupos ocupacionales que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel en el periodo Abril-Mayo del 2020 y que cumplen con los criterios de inclusión y de exclusión.

#### **3.3.3 Muestreo:**

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

#### **3.3.4 Criterios de selección:**

##### Criterios de inclusión

- Personal de salud con más de 3 meses de servicios.
- Personal de salud que acepta participar del estudio voluntariamente.

##### Criterios de exclusión

- Personal de salud que se encuentren realizando actividades de gerencia y/o tengan personal a su cargo.
- Personal de salud que se encuentren de vacaciones, licencia y/o no encontrarse en su puesto de trabajo al momento de la aplicación del cuestionario del estudio.
- Personal de salud que ha sido afectado o es vulnerable al COVID-19 y que se encuentre en la actualidad en cuarentena o licencia

por comorbilidad.

#### 3.3.5 Unidad de análisis:

La unidad de análisis lo constituyó cada profesional de la salud asistencial de los diferentes grupos ocupacionales que laboran en tiempos del Covid-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel durante el periodo Abril-Mayo del 2020.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los datos, Ficha técnica.**

#### 3.4.1 Técnica.

La encuesta: La presente investigación se llevó a cabo a través de la recolección de datos de fuente directa, con abordaje de persona a persona.

#### 3.4.2 Instrumento de recolección de datos:

- Cuestionario del Clima Organizacional, elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA (Aprobada mediante RM N°468-2011/MINSA). Consta de 28 ítems, distribuidas en tres (03) dimensiones de la siguiente manera: Potencial Humano: conformado por 11 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11), Diseño Organizacional conformado por 9 ítems (12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20) y Cultura de la organización con 8 ítems (21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28). Así mismo, las respuestas se dan en relación a una escala de Likert con 4 opciones de respuestas: que va desde nunca (1), a veces (2), frecuente (3) y siempre (4). (MINSA, 2011, p. 17). (Ver anexo 2)
- Cuestionario de satisfacción laboral del Personal de Salud elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA-2002. El cuestionario presenta 22 ítems,

los cuales miden las dimensiones referentes a la Satisfacción Laboral, distribuidas en (03) tres dimensiones de la siguiente manera: Trabajo conformada por 11 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11), Incentivo con 4 ítems (12, 13, 14 y 15) y, Interacción con 7 ítems (16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22). Así mismo, las respuestas se dan en relación a una escala de Likert, con 5 opciones de respuesta: que va desde totalmente en desacuerdo con la opinión (1), pocas veces de acuerdo con la opinión (2), indiferente a la opinión (3), mayormente de acuerdo con la opinión (4) y totalmente de acuerdo con la opinión (5). (MINSA. 2002, p. 2). (Ver anexo 2).

### 3.4.3 Validación y confiabilidad de datos

Validez.

Ambos instrumentos fueron validados por 5 expertos quienes bajo el formato de valoración Aiken reportaron un Coeficiente de concordancia mayor al 90% (100.0) para el cuestionario de Clima Organizacional y (100.0) para el cuestionario de Satisfacción Laboral. De tal forma que los criterios de validación para ambos cuestionarios tuvieron coherencia para responder al problema de investigación, correspondencia entre título, problema, hipótesis, objetivos e instrumentos, fortaleza de la estructura, secuencialidad, claridad y número de ítems del instrumento. (ver Anexo 3.2)

Confiabilidad.

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo de la aplicación de un piloto en 20 personales de la salud del Hospital Belén de Trujillo, alcanzando un coeficiente de Alfa de Cronbach de de 0,99 para el cuestionario de Clima Organizacional que nos dio el grado en que el instrumento es fiable y confiable. Y para el cuestionario de Satisfacción laboral se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,76. Se puede decir que los elementos de ambos cuestionarios son viables para su aplicación en el estudio. (Ver anexo 3.4)

#### 3.4.4 Procedimiento

- En primer lugar, se solicitó el permiso en mesa de parte del Hospital Distrital Santa Isabel dirigido al área de gerencia.
- Aprobada la solicitud de permiso se procedió a aplicar las encuestas con el personal de salud en días consecutivos y en horarios que no interfieran con sus labores cotidianos.
- El abordaje al personal de salud fue persona a persona informándoles sobre los objetivos y los fines que persigue la investigación. Una vez informado el personal de salud se le solicitó su colaboración y participación voluntaria para responder los cuestionarios.
- Una vez que el personal de salud acepto voluntariamente participar del estudio producido a firmar una hoja de consentimiento informado. (Ver anexo 6)
- Seguidamente respondió a los cuestionarios en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos.
- Con la recolección de datos se estructuró la base de datos para el procesamiento de estos en una hoja Excel y se prepararon para su análisis estadístico (Ver anexo 4)

#### 3.4.5 Ficha técnica

## Ficha técnica de Clima organizacional

Título	Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital distrital Santa Isabel-2020.
Autora	Lic. Caterin Yahaira Sánchez Cueva
Asesora	Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Contexto y población	Fenómeno medico social: Pandemia Corona Virus COVID-2019. La prueba piloto de ambas pruebas se aplicó en 20 trabajadores de la salud (7 Enfermeras, 4 Médicos, 2 Obstetras, 7 Técnicas de enfermería) del Hospital Belén de Trujillo.
Validez	<p><b>Validez interna:</b> En el año (1968) Litwin y Stinger propusieron el instrumento de medición del clima organizacional. y en el año 2008, el MINSA lo adapto para ser aplicado en los EE. SS del MINSA. El instrumento ha sido construido por la Dirección de Calidad de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional conformado por expertos en el lema y las Organizaciones de Salud que han participado como Pilotos durante los años 2009 y 2010; Validada y aprobada mediante resolución ministerial N°468-2011 MINSA (MINSA, 2011)</p> <p><b>Validez Externa:</b> El MINSA realizó la validación estadística a través de la metodología de focus group utilizando alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares y su aplicación será en los establecimientos pertenecientes al Ministerio de Salud y servirá como referencia para las organizaciones de salud de los demás subsectores, según lo consideren (MINSA, 2011). Asimismo, fue aplicado por (Sánchez 2020), en 20 trabajadores asistenciales del Hospital Belén de Trujillo, alcanzando un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.99.</p> <p><b>Validez de Contenido y estructura:</b> Este proceso tuvo lugar en el estudio debido a la coyuntura actual de nuestra realidad medico social y estuvo a cargo de 5 Jueces Expertos quienes bajo el formato de valoración Aiken reportaron un Coeficiente de concordancia mayor al 90% (100.0). Los criterios de validación fueron coherencia para responder al problema de investigación, correspondencia entre título, problema, hipótesis, objetivos e instrumentos, fortaleza de la estructura, secuencialidad, claridad y número de ítems del instrumento. Los jueces expertos fueron: - Mg Magaly Judit Collave Salas - Mg Edith Margot Alcalde Giove - Mg Giovana Del Pilar Bardales Encinas - Mg Leslie Gulliana Miranda Gil - Mg Julissa Tarrillo Bautista Se aceptó las categorías de medición de las dimensiones del clima organizacional.</p>
Confiabilidad	Como se puede observar en los resultados del estudio psicométrico de la Prueba (Anexo 3.4), la prueba en general es fiable y confiable con un coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de 100.0. Se puede decir que todos sus elementos son viables para su aplicación en el estudio.
Conclusiones	Visto por los resultados del estudio piloto y estando a lo concordado por los Jueces expertos sobre su validez de contenido y estructura y habiéndose demostrado que la pruebas alcanzan alta fiabilidad, se concluye que el cuestionario del Clima Organizacional es fiable para su uso en el personal de salud del Hospital Distrital Santa Isabel, con 28 ítem distribuidos de la siguiente manera: - Potencial humano: 11 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11) - Diseño organizacional: 9 ítems (12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20) - Cultura de la organización: 8 ítems (21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y 28)



## Ficha técnica de Satisfacción laboral

Titulo	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en los tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020
Autor	Lic. Caterin Yahaira Sánchez Cueva
Revisora	Dra. Lora Loza, Miryan Gricelda
Contexto y Población	Fenómeno medico social: Pandemia Corona Virus COVID-2019. La prueba piloto de ambas pruebas se aplicó en 20 trabajadores de la salud (7 Enfermeras, 4 Médicos, 2 Obstetras, 7 Técnicas de enfermería) del Hospital Belén de Trujillo.
Validación	<p><b>Validación interna:</b> El instrumento ha sido construido por el MINSA, en base al marco de los Lineamientos de Política sectoriales, siendo aprobado como sistema de Gestión de la Calidad en diciembre del año 2001, El cual se establece los principios, bases conceptuales y objetivos para su aplicación orientando a los esfuerzos por mejorar la calidad en salud (MINSA, 2002).</p> <p><b>Validación Externa:</b> Ha sido validada por comité técnico de calidad del MINSA, para medir indicadores directos en relación a la retribución salarial, sentimiento de utilidad y pertenencia a la empresa, nivel de comunicación interna, gestión directiva, etc. Siendo aplicado en todos los establecimientos de salud del Perú. (MINSA, 2002) Asimismo, fue aplicado por (Sánchez 2020), en 20 trabajadores asistenciales del Hospital Belén de Trujillo, alcanzando un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.76.</p> <p><b>Validez de Contenido y estructura:</b> Este proceso tuvo lugar en el estudio debido a la coyuntura actual de nuestra realidad medico social y estuvo a cargo de 5 Jueces Expertos quienes bajo el formato de valoración Aiken reportaron un Coeficiente de concordancia mayor al 90% (100.0). Los criterios de validación fueron coherencia para responder al problema de investigación, correspondencia entre título, problema, hipótesis, objetivos e instrumentos, fortaleza de la estructura, secuencialidad, claridad y número de ítems del instrumento. Los jueces expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mg Magaly Judit Collave Salas</li> <li>- Mg Edith Margot Alcalde Giove</li> <li>- Mg Giovana del Pilar Bardales Encinas</li> <li>- Mg Leslie Gulliana Miranda Gil</li> <li>- Mg Julissa Tarrillo Bautista</li> </ul> <p>Se aceptó las categorías de medición de las dimensiones del clima organizacional. (Anexo 3.1)</p>
Confiabilidad	Como se puede observar en los resultados del estudio psicométrico de la Prueba (Anexo 3.4), la prueba en general es fiable y confiable con un coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de 0,76. Se puede decir que todos sus elementos son viables para su aplicación en el estudio.
Conclusiones	<p>Estando explicada las bases científicas de la variable y su instrumento de medición, estando a lo concordado por los Jueces expertos sobre su validez de contenido y estructura y habiéndose demostrado que la pruebas alcanzan alta fiabilidad, se concluye que la prueba del Clima Organizacional es fiable para su uso en el personal de salud del Hospital Distrital Santa Isabel, con 22 ítem distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo: 11 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11)</li> <li>- Incentivo: 4 ítems (12, 13, 14 y 15)</li> <li>- Interacción: 7 ítems (16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22)</li> </ul>

### **3.5 Método de análisis de datos**

- Los cuestionarios en estudio fueron calificados y codificados de acuerdo a los objetivos del estudio y categorías de medición de las variables. Se utilizaron códigos numéricos mutuamente excluyentes para su ingreso directo a la computadora para el procesamiento de datos en el paquete estadístico SPSS V25.
- Se requirió de un análisis descriptivo correlacionales basados en frecuencias simples y porcentuales para identificar las razones cruzadas en de las relaciones entre variables en estudio. Luego se sometieron los resultados a prueba de distribución de normalidad, Prueba Kolmogorov-Smirnov (KS), definiéndose el uso de la prueba estadística de Pearson R para las Variables con distribución normal y Spearman para las variables con distribución anormal

### **3.6 Aspectos éticos.**

En la investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos y / o bioéticos recomendados por el Acuerdo de CIOMS (2005) y el Acuerdo Belmont referenciados por la UNMSM, 2019, para estudio en establecimientos de salud: (UNMSM, 2019).

- Autonomía. Los participantes después de ser informado sobre el propósito y objetivos de la investigación, decidirá voluntariamente si participa o no en ella.
- Justicia. Todos los participantes recibirán un trato justo, de igualdad y de respeto y cortesía mutua.
- Privacidad. Todos los participantes gozaran del anonimato y confidencialidad de la información proporcionada.
- Seguridad y trato justo. Todos los participantes de la investigación no sufrirán ningún daño a su integridad física y psicológica y recibirá el respeto que se merecen.
- Credibilidad: La información y los mecanismos para aplicar las

pruebas no serán ni estarán sujetos a sesgos o interpretaciones dogmáticas de ninguna naturaleza. En este sentido, la investigadora se comprometerá a no influir en las respuestas proporcionadas por los informantes y a crear un entorno en línea.

Por último, el estudio se sometió a las normas éticas de la investigación científica de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo y su Comité Científico. Además, para garantizar la originalidad de la presente investigación se sometió a la prueba de originalidad y derechos de autor a través de la aplicación del Sistema Informático -Tipográfico Turnitin.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación significativa entre el Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.*

Clima organizacional	Satisfacción Laboral							
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
No Saludable	0	0,0	1	2,0	0	0,0	1	2,0
Por Mejorar	0	0,0	31	62,0	9	18,0	40	80,0
Saludable	0	0,0	4	8,0	5	10,0	9	18,0
Total	0	0,0	36	72,0	14	28,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,116	50	,092	,974	50	,343
Satisfacción laboral	,102	50	,200*	,962	50	,106

	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Pearson R	,347	,014

La Tabla 1 muestra que entre el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel, el Clima organizacional es percibido como No saludable en un (2,0%), Por mejorar en un (80,0%) y Saludable en un (18,0%). Mientras que existe un (72,0%) del personal Ni insatisfecho ni satisfecho y un (28,0%) Satisfecho. Ambas variables al someterse a la prueba de contraste para determinar la correlación muestran un valor obtenido de Pearson R =0,347 y una Sig. p=0,014 <0.05, lo que indica que si existe relación significativa a un nivel intermedio directo entre el Clima Organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud. La razón cruzada de mayor peso se encuentra entre un Clima organizacional por mejorar y un personal Ni insatisfecho ni Satisfecho (62,0%).

**TABLA 2**

*Nivel de Clima organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.*

Clima Organizacional	Nº	%
No Saludable	1	2,0
Por Mejorar	40	80,0
Saludable	9	18,0
TOTAL	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2 muestra que el Clima organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, es percibido como No saludable en un (2,0%), Por mejorar en un (80,0%) y Saludable en un (18,0%).

**TABLA 3**

*Nivel de Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.*

Satisfacción laboral	Nº	%
Insatisfecho	0	0,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	36	72,0
Satisfecho	14	28,0
TOTAL	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 muestra que la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, es percibido como Ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%) y Satisfecho en un (28%).

**TABLA 4**

*Relación entre el Potencial humano como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.*

Dimensión	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
No Saludable	0	0.0	12	24,0	1	2,0	13	26,0
Por Mejorar	0	0.0	23	46,0	10	20,0	33	66,0
Saludable	0	0.0	1	2,0	3	6,0	4	8,0
Total	0	0.0	36	72,0	14,0	28,0	50	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Potencial Humano	,086	50	,200*	,970	50	,226
Satisfacción Laboral	,102	50	,200*	,962	50	,106

	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Pearson $r$	,283	,046

La Tabla 4 muestra que entre el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben, al Potencial humano como dimensión del Clima organizacional como No saludable en un (26,0%), Por mejorar en un (66,0%) y Saludable (8,0%), mientras que existe un (72%) del personal Ni insatisfecho ni satisfecho y un (28%) Satisfecho. Ambas variables al someterse a la prueba de contraste para determinar la correlación muestran un valor obtenido de Pearson  $r = 0,283$  y una Sig.  $p = 0,046 < 0.05$ , lo que indica que si existe relación a un nivel intermedio directo entre el Potencial humano como Dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud. La razón cruzada de mayor peso se encuentra entre un Potencial humano como dimensión del Clima organizacional por mejorar y un personal Ni insatisfecho ni Satisfecho (46,0%).

**TABLA 5**

*Relación entre el Diseño organizacional como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabe-2020.*

Dimensión Diseño organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
No Saludable	0	0,0	2	4,0	0	0,0	2	4,0
Por Mejorar	0	0,0	34	68,0	12	24,0	46	92,0
Saludable	0	0,0	0	0,0	2	4,0	2	4,0
Total	0	0,0	36	72,0	14,0	28,0	50	100,0

Fuente: Elaboración propia

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diseño Organizacional	,131	50	,032	,940	50	,013
Satisfacción Laboral	,102	50	,200 <sup>*</sup>	,962	50	,106

	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Spearman R	,148	,304

La Tabla 5 muestra que entre el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel, perciben, al Diseño organizacional como Dimensión del Clima organizacional como No Saludable en un (4,0%), Por Mejorar en un (92,0%) y Saludable (4,0%), mientras que existe un (72,0%) del personal Ni insatisfecho ni satisfecho y un (28,0%) Satisfecho. Ambas variables al someterse a la prueba de contraste para determinar la correlación muestran un valor obtenido de Spearman=0,148 y una Sig.  $p=0,304 > 0,05$ , lo que indica que no existe relación entre el al Diseño organizacional como dimensión del Clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud.



**TABLA 6**

*Relación entre la Cultura de la organización como la dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos de COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.*

Dimensión Cultura de la organización	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Ni insatisfecho ni satisfecho		Satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%
No saludable	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Por Mejorar	0	0,0	19	38,0	3	6,0	22	44,0
Saludable	0	0,0	17	34,0	11	22,0	28,0	56,0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>36</b>	<b>72,0</b>	<b>14,0</b>	<b>28,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura de la Organización	,160	50	,003	,942	50	,016
Satisfacción Laboral	,102	50	,200*	,962	50	,106

	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Spearman R	,258	,071

La Tabla 6 muestra que entre el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel, perciben, a la Cultura de la organización como dimensión del Clima organizacional Por mejorar en un (44,0%) y Saludable (56,0%), mientras que existe un (72,0%) del personal Ni insatisfecho ni satisfecho y un (28,0%) Satisfecho. Ambas variables al someterse a la prueba de contraste para determinar la correlación muestran un valor obtenido de Spearman=0,258 y una Sig.  $p=0,071 > 0,05$ , lo que indica que no existe relación entre la Cultura de la organización como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud.

## V. DISCUSIÓN

Hoy en día, la coyuntura social que estamos atravesando producto del COVID-19, pone en manifiesto la importancia de evaluar los niveles del Clima Organizacional e identificar el nivel de Satisfacción laboral percibidos por el personal de salud que vienen trabajando durante esta pandemia en un hospital del MINSA. Se puede observar que estas instituciones de salud consideradas como una organización, están saturados por esta condición de emergencia sanitaria y que las necesidades de seguridad y protección del personal de salud están siendo vulneradas, por la falta de equipamiento de protección, personal escaso, largas horas de trabajo, temor al contagio. Todas estas características influyen en el desempeño diario del personal de salud, tornándose un clima no saludable y manifestándose una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores. Desde este punto de vista al analizar los resultados de la presente investigación nos ayudara a conocer la influencia de una pandemia en el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal en el Hospital Distrital Santa Isabel.

Los resultados de la Tabla 1 muestra que el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben, en una mayor proporción, al Clima Organizacional por Mejorar en un (80,0%) y una satisfacción Laboral ni insatisfecho ni satisfecho en un (72,0%). También muestra que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre ambas variables ( $p=0,014<0.05$  y  $\text{Pearson } R=0,347$ ). Estos resultados se asemejan a los estudios encontrados por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (Colombia, 2015), Juárez (México, 2012), Vargas (Perú, 2019), Acuña y Montoya (Perú, 2018).

La explicación sobre estos resultados se puede dar en torno a la coyuntura actual de la pandemia del COVID-19, donde el personal de salud está sufriendo un cambio drástico en su ambiente laboral, provocando una situación compleja. donde se predispone un ambiente laboral no saludable con tendencia a la insatisfacción laboral. Esta insatisfacción percibida por el personal va afectar la calidad de la atención que brindan a los pacientes (Segura, 2012).

No obstante, Hacer frente a una crisis es algo complejo que vive cada persona y su forma de desempeñarse es algo totalmente particular, de tal forma que se está observando que el personal de salud está desempeñando sus funciones con una capacidad creativa e innovadora dentro de las organizaciones de salud, en donde su sistema de salud está colapsado por la situación de emergencia que se está atravesando, pero aun así, se están generando nuevas ideas de innovación para desempeñar sus funciones con mayor entrega, compromiso y un nuevo método y estilo de trabajo individual y colectivo en medio de esta crisis social. (OIT, 2019a). Sin embargo, estos datos demuestran que, en general, el personal de salud ha sabido adaptarse a la coyuntura del COVID-19. Si bien la pandemia del COVID-19 presenta desafíos para el personal de salud, también presenta oportunidades y esto se ve reflejado en la capacidad resolutive del personal de salud ante la pandemia a través de medios individuales y colectivos, para fomentar la creatividad e innovación en los ambientes laborales que se desempeñan (Wang et al., 2020).

En la tabla 2, muestra que el Clima organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben un nivel de Clima Organizacional por Mejorar en un (80,0%), un clima saludable en un (18,0%) y un Clima No Saludable en un (2,0%). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Paucar (Perú, 2018).

La explicación sobre estos resultados se puede dar en torno al nivel de Clima organizacional, en donde las organizaciones de salud están poniendo mayor énfasis a los nuevos paradigmas de la gestión del talento humano, con temas actuales de competitividad, desarrollo de una cultura organizacional, como parte circunstancial (Baguer, 2011). Se “considera un clima organizacional favorable cuando las necesidades personales de los trabajadores se satisfacen y se considera un clima desfavorable cuando necesidades de los trabajadores se frustran, influyendo en el estado motivacional de las personas” (Chiavanato,2011, p.50).

Desde que se declaró el COVID-19 como pandemia, el escenario médico mundial ha sufrido diversos cambios y los profesionales de la salud se están enfrentando a nuevos retos y situaciones que no se habían contemplado con anterioridad. Se puede observar que el personal de salud está percibiendo un clima organizacional no saludable pero por mejorar, la explicación que puede tener lugar respecto a los resultados encontrados, se da en torno a los prejuicios referente al impacto del COVID-19 en el desempeño laboral, en donde el personal de salud está desarrollando prejuicios provocados por temor a contagiarse de la enfermedad y a la exclusión laboral de dar positivo al COVID-19 provocando comportamientos recesivos según los estilos de dirección tradicionales que se han venido desarrollando y que están siendo alterados, por una mala percepción que se tiene sobre el propio desarrollo personal (WHO, 2020). Así mismo ante esta situación el trabajador es quien sufre las consecuencias médicas sociales y laborales del COVID-19 independientemente, al no cubrirse sus necesidades básicas siendo vulneradas, esto conlleva a que el personal de salud perciba un clima no saludable.

En la tabla 3, muestra que el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben, un nivel de Satisfacción laboral como Ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%) y Satisfecho en un (28%). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Pablos (España, 2016), Noguera y Samudio (Paraguay, 2014).

Si bien la explicación sobre estos resultados se puede dar en torno a la actitud del trabajador frente a su propio trabajo relacionadas con sus valores y creencias que desarrollan en su entorno de trabajo (García, Lujan y Martínez, 2014). Hoy en día se observa que el personal de salud es quien están batallando en primera línea de atención, siendo expuestos a situaciones que ponen en peligro su integridad física y mental, producto de las largas jornadas laborales y en muchos casos sin el equipo apropiado. Todos estos factores están provocando en el personal sentimientos de miedo, de culpa, de pena, de frustración, además del agotamiento, entre otros que pueden generar ansiedad, depresión, desmotivación, condiciones que generalmente perjudica gravemente la realización de sus laborales relacionadas al cuidado de la salud provocando una insatisfacción laboral (UNICEF, 2020; OIT,

2020b). Si bien la protección integral del personal de salud no sólo consta de las medidas físicas para prevenir el contagio, sino que debe incorporarse también la protección de su salud mental y de la calidad de vida, incorporando estrategias y porque no programas permanentes para los establecimientos de salud en relación a espacios y flexibilidad en sus jornadas laborales para sostener la presión que ejerce el tiempo de pandemia (Pinto, 2020).

La Tabla 4 muestra que el personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben, en una mayor proporción, al Potencial humano como dimensión del Clima organizacional Por mejorar en un (66%) y no está ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%). También muestra que existe correlación significativa a un nivel intermedio directo entre ambas variables ( $p=0,046 < 0.05$  y  $\text{Pearson } R = 0,283$ ). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (Colombia, 2015), Juárez (México, 2012), Vargas (Perú, 2019), Acuña y Montoya (Perú, 2018).

Estas organizaciones de salud, se desarrollan en función a la influencia de líderes en el comportamiento del personal para obtener resultados favorables para la institución, siendo la innovación, factor importante para que se produzca un cambio en el ambiente laboral del personal de salud, por la adaptación de nuevas tareas y las formas de realizarlas en medio de esta emergencia sanitaria que es el Covid-19. Así mismo, existe otro factor importante que es el confort, que se desarrolla en el ambiente laboral mediante reglas impuestas por la institución para desarrollar una atmosfera de trabajo saludable (MINSA, 2008). Bajo esta coyuntura social, el personal de salud tiene como fin la conservación de la vida de las personas, brindándoles atención en casos de emergencia como es la pandemia del COVID-19. Sin embargo, ante este hecho, son ellos quienes están asumiendo los retos de su trabajo con un grado de sensibilidad mayor y empatía con las personas que necesitan de sus servicios, tomando iniciativa propia y/o colectiva de establecer estrategias que ayuden a buen desempeño laboral (OMS, 2019).

Además, producto del estado de emergencia, es que están surgiendo grupos o equipos de trabajos que están logrando instaurar estrategias de gestión a un nivel horizontal y no burocrático. Estableciéndose una comunican a través de códigos

que ya estarían siendo identificados por el personal como una nueva forma de trabajo para permitir el flujo de las acciones corporativas en la institución (OIT, 2019b)

La Tabla 5 muestra que el personal de salud que labora en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben, en una mayor proporción, al Diseño Organizacional como dimensión del Clima organizacional, Por mejorar en un (92,0%) y no está ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%). También muestra que no existe relación significativa entre ambas variables (Sig.  $p=0,304 >0.05$  y Spearman=0,148). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (Colombia, 2015), Juárez (México, 2012), Vargas (Perú, 2019), Acuña y Montoya (Perú, 2018).

La explicación sobre estos resultados se puede dar en relación al desarrollo de las actividades que están desempeñando el personal de salud en tiempos del COVID-19. Como estrategia las instituciones están optando por manejar los procedimientos, tramites, reglas y la toma de decisiones en función a las actividades que el personal de salud viene desarrollando. Siendo la comunicación importante para el buen desarrollo, así como la remuneración un factor importante que retribuye a los trabajadores por su labor diario (MINSA, 2011). Si bien es cierto, la pandemia ha generado que los diseños organizacionales sufran cambios estructuralmente también es cierto que, esta enfermedad es nueva y por lo tanto incierta, no hay una ruta marcada que nos indique cómo implementar, reforzar o mejorar estos cambios que se está dando en los institutos de salud (Pérez y Svetlana, 2020).

Sin embargo, en la medida en que la coyuntura del COVID-19, ha ido avanzando, se ha ido resquebrajando el clima organizacional de la institución; cambiando viejas actitudes y comportamientos que han precedido por largo tiempo y que están cambiando con dirección a un futuro inmediato, con nuevas ideas de clima organizacional, generando nuevos patrones de conductas en el personal de salud Si bien esto significa que se está regenerando un cambio en el diseño organizacional de la institución de salud, dejando de lado al antiguo diseño

organizacional para abrirse a un proceso irreversible, en donde se están modificando los flujos del trabajo, incorporando nuevas formas de estilos de trabajos y nuevos elementos para brindar una atención con prestación de servicios sanitarios y asistenciales con calidad (OPS/OMS, 2020).

La aparición de la pandemia del COVID-19, ha generado un estímulo en el personal de salud del Hospital Distrital Santa Isabel, quienes han optado sabiamente por el cambio, colocando entre sus prioridades la generación de un nuevo diseño organizacional más creativa e innovadora, que se basa en las experiencias adquiridas ante el COVID-19. Este cambio notorio se está desarrollando en funciones a las actitudes de los trabajadores, con la implementación de actividades institucionales que promuevan un buen desarrollo de la institución (OPS/OMS, 2020).

La Tabla 6 muestra que el personal de salud que labora en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, perciben, en una mayor proporción, a la Cultura de la Organización como dimensión del Clima organizacional, Por Mejorar en un (80%) y no esta Ni insatisfecho ni satisfecho (72%). También muestra que no existe relación significativa entre ambas variables (Sig.  $p= 0,071 >0.05$  y Spearman=0,258). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Manosalvas, Manosalvas y Quintero (Colombia, 2015), Juárez (México, 2012), Vargas (Perú, 2019), Acuña y Montoya (Perú, 2018).

La explicación a los resultados se da en la medida en que se ha decretado al país como estado de emergencia sanitaria. Esta situación de incertidumbre ha provocado un cambio en la cultura organizacional de la institución; Como todo proceso de transformación exige la adopción de una nueva cultura al interior de las instituciones. Se ha producido un cambio en la forma de pensar y de actuar del personal de salud, constituyendo un compromiso con los objetivos trazados en relación al ambiente de trabajo, en donde se desarrollan los vínculos interpersonales, las costumbres, las normas y modelos de comportamiento del personal de salud. Estas características, están siendo moldeada por las acciones y comportamientos adoptados por los trabajadores acorde a los nuevos sistemas,

políticas y procesos organizacionales (PAD, 2020). Esto influye en la identidad del personal de salud con la institución. Si bien, la cultura de la organización deja de ser un concepto lírico, para convertirse en algo concreto, se está desarrollando un compromiso que abarca a todo el personal, dirigidos hacia los mismos objetivos y valores de la organización que permitirá un buen desempeño laboral (Pérez y Svetlana, 2020).



## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa ( $p=0,014 < 0.05$ ) en un nivel intermedio directo (Pearson  $R = 0,347$ ) entre el Clima Organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.
2. El nivel del Clima organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, fue percibida mayoritariamente como por Mejorar en un (80.0%).
3. El nivel de Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, fue percibida mayoritariamente como Ni Insatisfecho ni Satisfecho en un (72.0%).
4. Existe relación ( $p=0,046 < 0.05$ ) en un nivel intermedio directo (Pearson  $R= 0,283$ ) entre el Potencial humano como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.
5. No existe relación ( $p= 0,071 > 0.05$  y Spearman= 0,148) entre el Diseño organizacional como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.
6. No existe relación ( $p= 0,071 > 0.05$  y Spearman=0,258) entre la Cultura de la organización como dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar medición periódica del Clima de la organización y la Satisfacción laboral del personal de salud en los diferentes servicios, a fin de poder analizar los resultados obtenidos de todo el hospital, con el propósito de articular acciones estratégicas para desarrollar un clima y una satisfacción saludable para el buen desempeño de sus colaboradores.
2. Realizar programación de actividades de motivación, comunicación y charlas de salud mental, dirigido a todo el equipo de salud, para fortalecer las relaciones interpersonales, en relación a la confianza, el respeto, apoyo y presión para mejorar el nivel de Satisfacción Laboral y el estrés producidos por la pandemia del COVID-19.
3. Continuar con estudios a partir de los resultados de esta investigación, para conocer factores intervinientes en la determinación de la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud en los diferentes servicios del Hospital Distrital Santa Isabel posterior a la pandemia del COVID-19.
4. Recomendar que las directivas del Hospital Distrital Santa Isabel, reconozcan el mérito individual de todos los trabajadores de salud que están laborando en tiempos del COVID-19, con el fin de fortalecer el clima en la institución.

## REFERENCIAS

- Acuña, S., y Montoya, G. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17700/acu%C3%B1a\\_s\\_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17700/acu%C3%B1a_s_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcántar, V., Maldonado, S., y Arcos, J. (2012). *Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad*. Revista Internacional de Administración y Finanzas, 5(3), 55-68.
- Arévalo, P., y Tapia, D. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Liga Contra el Cáncer. LIMA – PERÚ: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016*.
- Baguer, Á. (2011). *Un timón en la tormenta. Cómo implantar con sencillez la gestión de los recursos humanos en las empresas*. 3º Edc., Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Barbash, J. (1974). *"Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail"*. Document. OCDE, MS/IR/7431.
- Bernal, Pedraza y Sánchez (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Tesis para obtener el Título de doctorado en ciencias Administrativas. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-el-clima-organizacional-su-relacion-S0123592314001624>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.

- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C. y Meseguer, M. (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales* *Anales de Psicología*. Vol. 31. Universidad de Murcia, Murcia-España.
- Castillo, F. (2010). *Importancia de la gestión del talento humano*. Disponible en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>
- Córdova, E. (2012). *Cultura y Clima Organizacional*. Disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos29/cultura\\_y\\_clima/organizacional/clima-organizacional.shtml#defin.](http://www.monografias.com/trabajos29/cultura_y_clima/organizacional/clima-organizacional.shtml#defin.)
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. 16(2), 61-76.
- Chiang, V., Martín, R., y Núñez, P. (2010), *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. In: *Univ Pontifica Comillas 2010*, editor. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral [En línea]. Madrid: Univ Pontifica Comillas, 2010. Disponible en URL: <https://books.google.com.pe/books?isbn=>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. (2). Monterrey: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Chinga, L., y Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra – Villa San Luis” 2014*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

- Chiavenato, E. (2011). *Capital humano de las organizaciones*. Brasil: McGraw Hill
- Pereyra, M., & Alcázar, R. (2012). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambioorganizacional/>
- Chiquinta, G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2017*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Elgegren, U. (2015). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Disponible en:  
  
[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf).
- Elías, M. (2020). *Reflexiones sobre la protección laboral de los trabajadores de la salud en tiempos de COVID-19*. Actualidad Laboral. Revista especializada en derecho laboral. Disponible en: <https://actualidadlaboral.com/reflexiones-sobre-la-proteccion-laboral-de-los-trabajadores-de-la-salud-en-tiempos-de-covid-19/>
- Feist, J., y Feist, G. (2006). *Theorias of Personality*. 6ta Edicion. New York. McGraw Hill.
- Gamboa, R. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboraldeterminantes/>
- García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración, 42, 43-61*. Universidad del Valle Cali, Colombia. Disponible en: <http://bit.ly/2e7HPVj>
- García R., Luján L. y Martínez C. (2014). *Clima organizacional en personal de salud*. Instituto Mexicano del Seguro Social, Tepic Nayarit, México.

- Greenfield (2020). *Estadísticas sobre "El coronavirus (COVID-19) en América Latina*. Statista. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/1105121/numero-casos-covid-19-america-latina-caribe-pais/>
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hil-Internation
- Hernández-Sampieri R. y Mendoza C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huamán, C., y Ramos C. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015*. Tesis para obtener el título en Salud Pública. Huancavelica-Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.
- Juárez, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Rev. Med Inst Mex Seguro Soc 2012; 50 (3): 307-314 RM2012-3-14, *Clima organizacional*. Pmd. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Manosalvas, L., Manosalvas, C. y Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Artículo AD-ministrer, núm. 26. Universidad EAFIT Medellín, Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Memenza C. y Caman De La Cruz. (2020). *Reflexiones sobre la protección laboral de los trabajadores de la salud en tiempos de COVID-19*. Revista actualidad Laboral. Disponible en: <https://actualidadlaboral.com/reflexiones-sobre-la-proteccion-laboral-de-los-trabajadores-de-la-salud-en-tiempos-de-covid-19/>

- Ministerio de Salud. (2002). *Encuesta de satisfacción del personal de salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación.* [En línea]. 2002. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06> - Encuesta Usuario Interno.pdf
- Ministerio de Salud. (2008). Documento Técnico: *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.* Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
- Ministerio de Salud (2011). *Documento Técnico: Metodología para en estudio del Clima Organizacional- V. 02. R.M. N° 468-2011 MINSA* Dirección General de Salud de las Personas. [En línea]. MINSA. Editor. Lima-Perú. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>
- Noguera, A., & Samudio, M. (2014). *Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay.* Mem.Investig.Cienc.Salud.
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo) (2019a). *Trabajar para un futuro más prometedor* (Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, Ginebra)
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo) (2020). *Cinco formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID-19.* Disponible en: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_740405/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htm)
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo) (2019b). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia.* Disponible en: <https://www.ilo.org/global/publications/lang--es/index.htm>.
- OMS. (Organización Mundial de la Salud) (2019). Global Health Observatory (GHO) data. En: Organización Mundial de la Salud [en línea]. Disponible en: <https://www.who.int/gho/en/>

- OMS. (Organización Mundial de la Salud) (2020). *La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
- OPS. Organización panamericana de la salud. (2020). *Asegurar la equidad en la salud durante la pandemia de COVID-19: el papel de la infraestructura de salud pública*. Disponible en: <https://www.paho.org/journal/es/articulos/asegurar-equidad-salud-durante-pandemia-covid-19-papel-infraestructura-salud-publica>
- OPS/OMS (2020). *Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19*. Washington, D.C: OPS. Disponible en: <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Pablos, G. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres España*.
- PAD. Escuela de Dirección (2020). *La transformación cultural eficaz en tiempos de Covid-19*. Disponible en: <https://blog.pad.edu/la-transformacion-cultural-eficaz-en-tiempos-de-covid-19>
- Paucar, A. (2018). *Clima organizacional en el departamento de ginecología y obstetricia del hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – 2018*, Tesis Universidad Nacional del centro del Perú.
- Pérez C. y Svetlana D. (2020). *Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia*. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
- Peiró, J. y Prieto, F (1996). *Tratado de Psicología del trabajo I: La Actividad Laboral en su context*. (1ª ed.). Madrid: Prentice Hall Hispanoamericana.



- Pereyra, M., y Alcázar, R. (2012). *Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambioorganizacional/>
- Pinto (2020). *El personal de salud necesita más que aplausos*. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/personal-salud-aplausos-coronavirus/>
- Rahimic, Z. (2013). *Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies*. *International Business Research*, 6(3), 129-139.
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: UNAD.
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. y Llorca, J. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM*. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 127-134
- Rodríguez E. (2016). *El Clima Organizacional presente en una empresa de servicios*. *Revista educación en valores*. Universidad de Carabobo. Vol. 01.
- Sánchez, S. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155131802006ç>
- Segura, A. (2012). *Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud*. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107–113.
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo la organización*. *Revista cubana de salud pública*, 39(2), 385-393.
- Taylor, F. (1911). *Principles of scientific management*. Nueva York: Harper and Bros Publishers.
- Trilla. (2020). *Un mundo, una salud: la epidemia por el nuevo coronavirus COVID-19*. Hospital Clínic de Barcelona, Universidad de Barcelona, ISGlobal, Barcelona, España. Elsevier. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es->

revista-medicina-clinica-2-articulo-un-mundo-una-salud-epidemia-  
S002577532030141X

UNICEF. (2020). *Cuidados de la salud mental del personal de la salud en el contexto del COVID-19*. Guía técnica MINSA-Perú. Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/informes/cuidado-de-la-salud-mental-del-personal-de-la-salud-em-el-contexto-del-covid-19>

UNMSM. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos) / CIOMS (Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento) (2019). *Informe Belmont. Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación*. Perú: UNMSM. Disponible en: [http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad\\_Medicina/Instituto\\_Etica/documentos/Belmont\\_report.pdf](http://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf).

Valero, N., Mina, J., Veliz, T., Merchán, K. y Perozo, A. (2020). *COVID-19: La nueva pandemia con muchas lecciones y nuevos retos*. Revisión Narrativa. Kamera. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta/resource/es/biblio-1087715>

Vargas, S. (2019). *Relación Existente Entre El Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería Del Hospital Belén De Trujillo, 2018*. Título para maestría en gestión pública. UCV. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33461>

Wang C, Horby P, Hayden F. (2020). *A novel coronavirus outbreak of global health concern*. Lancet. 2020 Jan 24. pii: S0140-6736(20)30185-9 [Epub ahead of print].

World Health Organization. (2020). *Novel coronavirus (2019-nCoV)*. Situation report -8. 28 Jan 2020 [internet publication]

## ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional en tiempos del COVID-19	Son aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (MINSA, 2011, p.12).	Es la frecuencia absoluta y porcentaje de índice de logro del clima organizacional y cada una de sus 03 dimensiones, conformada por once (11) indicadores con un total de veintiocho (28) ítems.	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Innovación</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Confort</li> </ul>	Ordinal No saludable: 11-22 Por mejorar: 23-33 Saludable: 34-44
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones.</li> <li>- Comunicación organizacional.</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Estructura.</li> </ul>	Ordinal No saludable: 9-18 Por mejorar: 19-27 Saludable: 28-36
			Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad.</li> <li>- Conflicto y cooperación.</li> <li>- Motivación.</li> </ul>	Ordinal No saludable: 8-16 Por mejorar: 17-24 Saludable: 25-32
Satisfacción laboral en tiempos del COVID-19	Son aquellas actitudes que cada persona tiene de su puesto de trabajo y que está en relación a la interacción que tienen con sus compañeros de trabajo y jefes (MINSA, 2002, p.3).	Es la respuesta expresada en puntaje de la percepción de la variable satisfacción laboral en sus tres (03) dimensiones con un total de veinte y dos (22) ítems. (MINSA, 2002)	Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo actual.</li> <li>- Trabajo en general.</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> </ul>	Ordinal Insatisfecho: 11-26 Ni insatisfecho ni satisfecho: 27-40 Satisfecho: 41-55
			Incentivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de progreso.</li> <li>- Remuneraciones e incentivos</li> </ul>	Ordinal Insatisfecho: 4-9 Ni insatisfecho ni satisfecho: 10-15 Satisfecho: 16-20
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrelación con los compañeros de trabajo.</li> <li>- Interacción con el jefe inmediato</li> </ul>	Ordinal Insatisfecho: 7-16 Ni insatisfecho ni satisfecho: 17-26 Satisfecho: 27-35

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO EN SALUD

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Encuesta clima organizacional, elaborada y validada por la dirección de garantía de la calidad y acreditación del MINSA (aprobada mediante RM N°468-2011/MINSA Enero del 2012)

**INSTRUCCIONES GENERALES:** El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información valiosa para el presente estudio, Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de salud y la gestión de su organización. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo, así mismo es importante responder de manera franca y honesta, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

#### DATOS GENERALES:

Edad: ..... Sexo: [ ] Femenino [ ] Masculino Condición: [ ] Nombrado [ ] Contratado [ ] Otros  
Tiempo trabajando en la Institución: ..... Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....

En donde:

(1) Nunca (2) A veces (3) Frecuentemente (4) Siempre

Preg.	ÍTEMS	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
<b>Potencial humano</b>					
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
3	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4

11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
<b>Diseño organizacional</b>					
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
<b>Cultura de la organización</b>					
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
26	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4

Muchas gracias, aprecio su colaboración.

#### BAREMO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala	Variable Clima Organizacional		Dimensiones					
			Potencial humano		Diseño organizacional		Cultura de La organización	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>No Saludable</b>	28 pts.	56 pts.	11 pts.	22 pts.	9 pts.	18 pts.	8 pts.	16 pts.
<b>Por Mejorar</b>	57 pts.	84 pts.	23 pts.	33 pts.	19 pts.	27 pts.	17 pts.	24 pts.
<b>Saludable</b>	85 pts.	112 pts.	34 pts.	44 pts.	28 pts.	36 pts.	25 pts.	32 pts.



10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
11	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1
<b>Incentivo</b>						
12	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
14	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
15	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<b>Interacción</b>						
16	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
17	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
18	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
19	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
20	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
21	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
22	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

## BAREMO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Escala	Variable Satisfacción Laboral		Dimensiones					
			Trabajo		Incentivo		Interacción	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>Insatisfecho</b>	22 pts.	51 pts.	11 pts.	26 pts.	4 pts.	9 pts.	7 pts.	16 pts.
<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	52 pts.	81 pts.	27 pts.	40 pts.	10 pts.	15 pts.	17 pts.	26 pts.
<b>Satisfecho</b>	82 pts.	110 pts.	41 pts.	55 pts.	16 pts.	20 pts.	27 pts.	35 pts.



### ANEXO 3

## VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

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	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.			
La estructura del instrumento es adecuada.			
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
Los ítems son claros y entendibles.			
El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Sugerencias:

.....  
.....

---

Firma del Juez Experto (A)

CP:

### ANEXO 3.1

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

Ítems	Criterios	Nº de Jueces				
		1	2	3	4	5
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1	1	1	1	1
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio.	1	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos es adecuada.	1	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la Operacionalización de la variable.	1	1	1	1	1
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo de los instrumentos.	1	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles.	1	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos.	1	1	1	1	1
Total		7	7	7	7	7

**Si =1      No = 0**

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{35}{35 + 0} \times 100$$

Coeficiente de concordancia (CC) = **100.0**

### ANEXO 3.2

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

### EXPERTO(A) 1

#### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACION

#### EXPERTO(A) 1

Nombre: Magaly Judit Collave Salas  
 Profesión: Licenciada en Enfermería  
 Grado académico: Magister en Gestión en los Servicios de la Salud  
 Institución donde trabaja: Hospital Belen de 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:

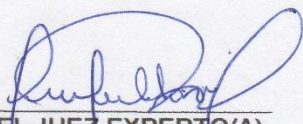
Marque con una (x) en SI o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	SI	NO	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La estructura del instrumento es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Sugerencias: .....

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Regular ( )      b) Buena ( )       Muy buena ( )

PROMEDIO DE VALORACION: 20      FECHA: 26-03-20

  
 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 18216491

CEP: 033893

## EXPERTO(A) 2

### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: EDITH MARGOT ALCALDE GIOVE

Profesión: OBSTETRA

Grado Académico: MAGISTER EN SALUD PUBLICA

Institución donde trabaja: GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD

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	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....

  
 REGION LA LIBERTAD  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 Sub Gerencia de Ciudad Integral de Salud  
 Edith Margot Alcalde Giove  
 Jueza Experto (a)  
 COORDINADORA REGIONAL DEL ETF SIMN.

CP: COP4B12.

### EXPERTO(A) 3

#### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACION

#### EXPERTO(A) 3

Nombre: Giovana del Pilar Bardales Encinas  
 Profesión: Cirujano Dentista  
 Grado académico: Maestra en Gestión de los Servicios de Salud  
 Institución donde trabaja: Hospital Distrital Santa Isabel

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 SI o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	SI	NO	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias: .....

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Regular ( )    b) Buena (X)    c) Muy buena ( )

PROMEDIO DE VALORACION: ..... 20 .....    FECHA: 26-02-20



Mg. Giovana del Pilar Bardales Encinas

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO(A)**

C.O.P. 6740 - RNE 1255

DNI: 18181605

## EXPERTO(A) 4

### VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: ..... Leslie Gulliana Miranda Gil .....

Profesión: ..... Lic. en Enfermería .....

Grado Académico: ..... Magister en Gestión de los servicios de Salud .....

Institución donde trabaja: ..... Universidad César Vallejo .....


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	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....  
.....

  
Leslie Gulliana Miranda Gil  
LIC. EN ENFERMERÍA  
C.E.P. 07631

Firma del Juez Experto (a)

CP:

## EXPERTO(A) 5

### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIOS DE EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACION

#### EXPERTO(A) 5

Nombre: JULISSA TARRILLO BAUTISTA  
 Profesión: MEDICO  
 Grado académico: MEDICO FAMILIAR - MAGISTER EN SALUD PÚBLICA  
 Institución donde trabaja: HOSPITAL DISTRITAL SANTA WAREC

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 SI o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	SI	NO	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias: .....

OPINION DE APLICABILIDAD: a) Regular ( )    b) Buena ( )    c) Muy buena (X)

PROMEDIO DE VALORACION: 20    FECHA: 26/02/20

  
 Dr. Julissa Tarrillo Bautista  
 MEDICA CIRUJANO  
 N.º 20845  
 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI: 43784009

### ANEXO 3.3

## CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### BASE DE DATOS PILOTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

(Ficha Técnica)

ENCUESTA	POTENCIAL HUMANO												DISEÑO ORGANIZACIONAL								CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4							
2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	1	1	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4							
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	4	1	2	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4							
4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	1	2	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4							
5	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	1	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4							
6	3	4	3	3	1	2	2	3	2	2	4	2	4	1	1	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4							
7	4	4	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4							
8	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	1	1	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4							
9	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	1	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4							
10	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4							
11	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	4	1	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4							
12	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4							
13	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	1	2	4	4	3	3	3	4	1	2	3	3	4	4	4							
14	3	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	4	4							
15	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3							
16	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	4	1	1	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4							
17	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	1	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4							
18	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4							
19	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	3	1	2	3	2	3	4	4							
20	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	4	4	3	1	1	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	4							



**BASE DE DATOS PILOTO: SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(Ficha Técnica)**

ENCUESTA	TRABAJO										INCENTIVO				INTERACCIÓN							
1	5	5	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2
2	5	4	4	2	4	2	2	4	3	1	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
3	4	4	4	2	2	1	2	4	2	2	5	2	1	2	1	1	2	4	2	1	2	1
4	4	4	5	2	5	2	1	4	2	1	4	2	2	1	2	2	2	4	1	2	2	1
5	5	4	5	1	4	1	2	2	1	2	5	2	1	1	1	1	2	2	2	1	4	1
6	4	4	5	2	5	2	2	4	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	5	1
7	4	5	4	2	4	1	2	4	1	2	5	2	2	1	1	1	2	4	2	1	4	2
8	5	2	4	2	5	2	1	3	2	1	4	2	1	4	2	1	2	2	1	2	4	2
9	5	5	2	2	4	1	2	5	4	2	5	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
10	4	4	5	1	5	2	2	2	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
11	4	4	5	1	4	1	1	5	2	2	3	1	2	1	1	1	2	4	2	1	2	2
12	5	5	5	2	5	2	2	4	1	1	5	1	1	4	2	1	4	2	2	1	5	2
13	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	4	2	2	1	1
14	4	4	4	2	5	4	2	4	1	2	4	1	1	2	2	2	2	4	1	2	1	2
15	5	2	4	1	4	2	2	5	2	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	2
16	4	4	5	2	5	2	1	4	4	2	5	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	1
17	4	2	4	1	4	2	2	5	2	2	5	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
18	5	4	5	2	4	2	2	5	1	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
19	2	4	4	1	5	2	2	5	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1
20	4	4	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	1	1	1	1

**ANEXO 3.4**  
**RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL CLIMA**  
**ORGANIZACIONAL**

**ALFA DE CRONBACH**

Dónde:

K= Número de ítem.

$S_i^2$ = Varianza de cada ítem.

$S_T^2$ = Varianza total.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{28}{28 - 1} \left[ 1 - \frac{10.93157895}{5.568421053} \right]$$

$$\alpha = 1.037[-0.963137996]$$

$$\alpha = 0.998809774$$

**ANEXO 3.5**  
**RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN**  
**LABORAL**

**ALFA DE CRONBACH**

Dónde:

K= Número de ítem.

$S_i^2$ = Varianza de cada ítem.

$S_T^2$ = Varianza total.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left[ 1 - \frac{14.98421053}{53.95789474} \right]$$

$$\alpha = 1.048[0.722298088]$$

$$\alpha = 0.756693235$$

## ANEXO 4

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., de.....años de edad y con DNI N°....., manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN TIEMPOS DEL COVID-19. HOSPITAL DISTRITAL SANTA ISABEL-2020”**. Dicho proyecto ha sido elaborado por la Licenciada de Enfermería Sánchez Cueva Cáterin Yahaira.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en dicho proyecto, comprometiéndome a llenar las encuestas de manera veraz.

Trujillo,.....de....., del 2020

---

**FIRMA**

## ANEXO 5

### CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



“Año de la universalización de la salud”

Trujillo, 26 de Mayo del 2020

Dr Ortiz Castillo Jorge Arturo  
Director del Hospital Distrital Santa Isabel de El Porvenir.  
Presente. -

**SOLICITO:** Permiso para la Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud ejecute la investigación Titulada “Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020”.

De mi especial consideración:


Distinguido Doctor, reciba un cordial saludo de nuestras autoridades de la Universidad César Vallejo y del mio propio, en mi calidad de Coordinadora de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado, Sede Trujillo. Y en el marco del convenio interinstitucional, permítame solicitar a su Digno Despacho el permiso para que la Maestranda Sánchez Cueva Cáterin Yahaira, ejecute su trabajo de investigación de grado titulado “Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020”.

Es bien, mencionarle que se ha considerado el respeto a los derechos del sujeto de investigación con todos los criterios éticos que una investigación científica amerita.

En este marco y conocedora de su interés por la investigación y siendo una de las capacidades que lo hacen diferente de otros Gestores agradezco su gentil atención a la presente solicitud.

Con la seguridad de contar con vuestra aceptación, me despido de usted no sin antes aprovechar la oportunidad para expresarle mis sentimientos y especial consideración.

Muy atentamente.



Dra. Miryam Griselda Lora Loza  
Coordinadora de la MGSS-EPG- UC



## ANEXO 6

### BASE DE DATOS

**Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020

**Variable Labels:**

V1/ 'Clima Organizacional'  
 V2/ 'Dimensión Potencial Humano'  
 V3/ 'Dimensión Clima Organizacional'  
 V4/ 'Cultura de la Organización'  
 V5/ 'Satisfacción Laboral'

**Value Labels**

V1/ 1 'No saludable' 2 'Por mejorar' 3 'Saludable'  
 V2/ 1 'No saludable' 2 'Por mejorar' 3 'Saludable'  
 V3/ 1 'No saludable' 2 'Por mejorar' 3 'Saludable'  
 V4/ 1 'No saludable' 2 'Por mejorar' 3 'Saludable'  
 V5/ 1 'Insatisfecho' 2 'Ni insatisfecho ni satisfecho' 3 'Satisfecho'

	V1	V2	V3	V4	V5
1	1	1	1	1	2
2	2	1	2	2	2
3	1	1	1	2	2
4	1	1	2	1	2
5	2	1	2	2	2
6	2	1	1	2	2
7	2	1	2	2	2
8	2	1	2	2	2
9	2	2	2	3	2
10	1	1	2	1	2
11	1	1	1	1	2
12	2	2	2	2	3
13	2	1	2	2	3
14	2	2	2	2	3
15	2	1	2	2	2
16	2	2	2	2	3
17	2	1	2	2	2
18	2	2	2	3	3
19	2	2	2	3	3
20	2	2	2	2	2
21	1	1	1	2	2
22	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2
24	1	1	1	2	2

25	2	2	1	2	3
26	2	2	2	2	2
27	2	1	2	2	2
28	2	2	2	3	2
29	2	1	2	2	2
30	2	2	2	2	2
31	2	2	1	2	2
32	2	1	2	2	2
33	2	2	1	2	2
34	2	1	2	2	2
35	2	2	2	2	2
36	2	1	2	2	2
37	2	2	2	2	3
38	2	1	2	2	3
39	2	1	2	2	3
40	2	1	2	2	2
41	1	1	1	2	3
42	1	1	2	1	2
33	2	1	2	2	3
44	2	1	1	2	3
45	2	2	2	3	2
46	2	1	2	2	2
47	2	2	2	2	2
48	2	2	1	2	2
49	2	1	2	2	2
50	2	2	1	2	3

En Data.

## ANEXO 7

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Clima organización y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLIGIA	RESULTADOS	CONCLUSIONES
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020?.	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Ha: Existe relación significativa entre el Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020</p> <p>Ho: No Existe relación significativa entre el Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Identificar el nivel de Clima Organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p> <p>b) Identificar el nivel de Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p> <p>c) Establecer la relación entre el Potencial Humano como Dimensión del Clima organizacional, con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p> <p>d) Establecer la relación entre el Diseño Organizacional como Dimensión del Clima organizacional, con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del</p>	<p><b>Tipo y diseño de la investigación:</b></p> <p>La investigación es de tipo Aplicativo, no experimental y descriptivo correlacional de diseño de corte transversal.</p> <p>Se aplicaron 50 encuestas al personal asistencial de los diferentes grupos ocupacionales. validadas por jueces expertos y la confiabilidad se realizó con estudio piloto de campo con un coeficiente de conbrach mayor de ,750.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Clima Organizacional es percibido por el personal de salud en mayor proporción, por Mejorar en un (80,0%) y una satisfacción Laboral ni insatisfecho ni satisfecho en un (72,0%).</li> <li>- El nivel del Clima organizacional es percibido por el personal de salud en mayor proporción como un Clima por Mejorar en un (80,0%),</li> <li>- El nivel de la satisfacción laboral es percibido por el personal de salud en mayor proporción como Ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%)</li> <li>- El Potencial Humano como Dimensión del Clima organizacional es percibido por el personal de salud en mayor proporción Por mejorar en un (66%) y no está ni insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación significativa (<math>p=0,014 &lt; 0.05</math>) en un nivel intermedio directo (Pearson <math>r = 0,347</math>) entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</li> <li>- El nivel del Clima organizacional del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, fue percibida mayoritariamente como por Mejorar en un (80.0%).</li> <li>- El nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020, fue percibida mayoritariamente como Ni Insatisfecho ni Satisfecho en un (72.0%).</li> <li>- Existe relación (<math>p=0,046 &lt; 0.05</math>) en un nivel intermedio directo (Pearson <math>r = 0,283</math>) entre el Potencial humano como</li> </ul>



		<p>COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p> <p>e) Establecer la relación entre la Cultura de la Organización como Dimensión del Clima organizacional, con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p>		<p>ni satisfecho en un (72%).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Diseño Organizacional como Dimensión del Clima organizacional, es percibido por el personal de salud en mayor proporción Por mejorar en un (92,0%) y no está ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%).</li> <li>- La Cultura de la Organización como Dimensión del Clima organizacional, es percibido por el personal de salud en mayor proporción Por Mejorar en un (80%) y no esta Ni insatisfecho ni satisfecho (72%).</li> </ul>	<p>Dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del Covid-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe relación (<math>p=0,071 &gt;0.05</math> y Spearman=<math>0,148</math>) entre el Diseño organizacional como Dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del Covid-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</li> <li>- No existe relación (<math>p=0,071 &gt;0.05</math> y Spearman=<math>0,258</math>) entre la Cultura de la organización como Dimensión del Clima organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de salud que laboran en tiempos del Covid-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.</li> </ul>
--	--	---	--	---	--