



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el  
contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Delgado Osos Judith Hermila (ORCID: 0000-0001-6852-6699)

**ASESORA:**

Mg. Requejo Pacheco Gladys (ORCID: 0000-0002-4262-1986)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por la vida y la salud. Por su inmensa protección durante “la batalla”, porque jamás me deja sola y siempre sujeta mi mano. A mi familia, especialmente a mis hijas Valentina y Gabriela, por su gran amor, motor de mis proyectos. A mi esposo por apoyarme en todo lo que me propongo.

### **Agradecimiento**

A quienes me apoyaron de diversas formas, las gracias infinitas.

A mis colegas, quienes luchan día a día y jamás se desaniman, a pesar de las condiciones adversas...a quienes se “fueron” sacrificando sus vidas por amor a la profesión.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Frecuencias de la variable y dimensiones de clima organizacional	27
Tabla 2	Frecuencias de la variable y dimensiones de satisfacción laboral	28
Tabla 3	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	29
Tabla 4	Correlación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral	30
Tabla 5	Correlación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral	31
Tabla 6	Correlación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral	32

## Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. La investigación realizada responde al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Se encuestó a 80 enfermeros del área de pediatría del hospital de estudio, utilizando dos cuestionarios; uno para medir el clima organizacional y el otro para medir la satisfacción laboral. Ambos instrumentos fueron sometidos al juicio de expertos y a la prueba de confiabilidad, alcanzando valores de Alfa de Cronbach de 0.874 y 0.914 respectivamente para cada cuestionario. Los resultados evidenciaron el 50% de los enfermeros opinan que el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar. En cuanto a satisfacción laboral el 57.50% manifiestan satisfacción laboral promedio, mientras que el 31,25% demuestran parcial insatisfacción relacionada con la recarga laboral por la escasez de personal y las jornadas laborales extenuantes. Se concluye que existe correlación significativa baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral al encontrarse un Rho de Spearman = 0,304 y  $p < 0,05$ ; Comprobándose la hipótesis de estudio.

**Palabras clave:** Clima organizacional, COVID-19, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The general objective of the present study was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of nurses in the context of COVID-19 in a hospital in Lima-Peru, 2021. The research carried out responds to a quantitative approach, of non-experimental design, correlational, cross-sectional. Eighty nurses from the pediatric area of the study hospital were surveyed, using two questionnaires; one to measure the organizational climate and the other to measure job satisfaction. Both instruments were subjected to expert judgment and the reliability test, reaching Cronbach's Alpha values of 0.874 and 0.914 respectively for each questionnaire. The results showed that 50% of the nurses believe that the organizational climate is at a level that needs to be improved. Regarding job satisfaction, 57.50% show average job satisfaction, while 31.25% show partial dissatisfaction related to the workload due to the shortage of personnel and strenuous working hours. It is concluded that there is a low significant correlation between the organizational climate and job satisfaction when finding a Spearman Rho = 0.304 and  $p < 0.05$ ; Testing the study hypothesis

**Keywords:** Organizational climate, COVID-19, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Gestionar en salud requiere manejar y utilizar una serie de procedimientos y estrategias para favorecer y optimizar las labores en los diferentes niveles que conforman la salud pública; implica necesariamente la gestión del talento humano. La gestión del talento humano en salud va más allá de garantizar que las instituciones cuenten con el número adecuado de profesionales capacitados, supone generar las condiciones para lograr que éstos se sientan bien y se identifiquen con la institución (González y Molina, 2016).

Actualmente los trabajadores son valorados como recursos imprescindibles que conducen a las instituciones hacia el logro de metas y objetivos estratégicos; por lo tanto, es necesaria la gestión de un ambiente o clima organizacional favorable para su bienestar (Pedraza, 2018).

El clima organizacional son las características del ambiente de trabajo que pueden ser advertidas o percibidas por los trabajadores y puede ser expresado a través de sus opiniones o apreciaciones. Un clima laboral agradable y estimulante; es un factor importante en la prevención del absentismo laboral, la desmotivación y la infelicidad o insatisfacción laboral. La satisfacción laboral se manifiesta cuando un trabajador se siente a gusto en su trabajo, se encuentra motivado y se identifica con la organización. Un trabajador satisfecho puede motivar a su entorno, puede ser capaz de brindar atención de calidad, lo que redundaría en la satisfacción del usuario externo (Chiavenato, 2014).

Según la OMS en el mundo, el personal de enfermería conforma el mayor grupo de trabajadores sanitarios, constituyen la “columna vertebral de los sistemas de salud”. Al menos el 50% de los servicios de salud son ofrecidos por los enfermeros; en algunos países esta relación inclusive se calcula al 80%. Por lo tanto, la calidad del servicio de salud depende en gran medida de la excelencia del desempeño de enfermería. Un ambiente laboral apropiado conduciría a los enfermeros a la eficiencia en el servicio en los hospitales, y como resultado, la calidad de la atención brindada a los pacientes mejoraría, haciendo que la asistencia sanitaria en general sea más accesible, cálida y humana (Khadivi, 2021).

Actualmente los profesionales de enfermería tienen roles sociales trascendentales en diferentes áreas. Brindando cuidados directos al paciente y familia, gestionando los servicios de salud, formando nuevos profesionales de

enfermería, en la búsqueda de la solución a diversos problemas de salud y en la producción de nuevos conocimientos. En reconocimiento a la labor destacada de los enfermeros en la salud mundial, el año 2020 fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el año internacional de la enfermería. Coincidentemente en marzo del mismo año, ante la expansión en todo el mundo del nuevo coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19), la OMS confirmó que nos encontrábamos frente a una pandemia.

La pandemia por el nuevo coronavirus produjo una gran crisis a nivel sanitario, haciéndose visible la fragilidad de los sistemas de salud en el mundo. Se observó la gran carencia de personal sanitario, especialmente de profesionales y técnicos de enfermería. Fuentes (2020) afirmó según datos de la OMS, que más del 50% de los países miembros tenían menos del ratio recomendado, como indicador de desarrollo, por el Banco Mundial (3 enfermeros por cada 1000 habitantes).

En Brasil, Backes et al. (2021) y en México, Alcántara (2021) encontraron que el personal de enfermería trabajaba en condiciones desfavorables, donde se podía observar el gran déficit de profesionales, la sobrecarga de trabajo, las bajas remuneraciones, la provisión insuficiente y de mala calidad de equipos de protección personal (EPP).

En nuestro país Gallegos (2020) reporta que antes de la pandemia existía un déficit de 27,625 enfermeros, para llegar al índice recomendado por la OMS (10,000 habitantes por cada 25 enfermeros) y garantizar la prestación adecuada de los servicios de salud. Así mismo Gallegos et al. (2021) manifestaron que desde antes de la pandemia los enfermeros trabajaban en condiciones inapropiadas; sin vínculos laborales, con contratos por terceros que no garantizaban la estabilidad laboral ni la permanencia en el puesto de trabajo.

El déficit de personal de enfermería se volvió mucho más agudo debido entre otras causas al gran ausentismo laboral producto del aislamiento por vulnerabilidad de cerca del 60% del personal de enfermería. Lo que además produjo el aumento de la carga laboral de los enfermeros. Forero et al. (2016) afirman que las políticas sanitarias y los presupuestos reducidos destinados a salud, obligan a las instituciones a imponer mayor carga laboral a los enfermeros, al no respetar el índice enfermero-paciente, sacrificando la calidad de atención de enfermería.

Por otro lado, varios estudios reportan la escasez de Equipos de protección personal (EPP), probablemente por la limitación y/o interrupción del comercio entre países como medida preventiva para evitar la propagación del virus. Raraz et al. (2021) en su estudio en hospitales de Lima y Callao encontró que el 55% del personal de salud manifiesta haber recibido un EPP incompleto. Góes et al. (2020) reportó que existía un gran temor a contagiarse de COVID-19 y de contagiar a sus familiares, debido a la gran escasez de materiales para la bioseguridad del trabajador.

La pandemia también significó alteraciones en la salud mental de los enfermeros. Forero et al. (2021) refiere que el cuidado de pacientes infectados con COVID-19, representaba para los enfermeros temor e inseguridad y una gran carga emocional. Aliaga (2020) en su estudio sobre ansiedad, estrés y depresión en enfermeros que trabajan atendiendo pacientes COVID-19, en hospitales de Lima y Callao, encontró que el 50% de enfermeros presentó ansiedad, el 25% depresión y en menor porcentaje presentaron estrés, los cuales estuvieron asociados a las extensas jornadas laborales, al miedo al contagio, a la fatiga, a la situación incierta, a las pobres condiciones laborales; así como a la convivencia con pacientes en estado grave.

Así mismo, en la realidad del hospital de estudio se observan situaciones frecuentes, donde los enfermeros manifiestan miedo intenso al contagio, sensación de abandono, sensación de encontrarse luchando solos, sin apoyo de las autoridades sanitarias; descontento por los turnos extenuantes por la recarga laboral; descontento con la indiferencia de algunos líderes del gremio que podrían fundamentar y exigir ante las autoridades la contratación de más enfermeros; desmotivados por el incumplimiento de los pagos de bonos COVID-19 y de las guardias diurnas; preocupación por la escasez de los equipos de protección personal; e impotencia ante el liderazgo autoritario de algunas líderes enfermeras.

En este contexto existen factores desencadenantes de insatisfacción en los enfermeros, como la sobrecarga laboral y la asignación de tareas que no están dentro de sus funciones, que generan sensación de pérdida de autonomía y malestar al realizar actividades impuestas. El cumplir actividades administrativas (por ejemplo, el llenado de formatos) hacen que los enfermeros dediquen menos tiempo al paciente, y esto generaría sentimientos de culpa, agotamiento y estrés

(Forero et al., 2016)

Paradójicamente los estudios realizados en enfermeros, en el contexto del COVID-19, reportan niveles promedio de satisfacción laboral. Al respecto Carrasco et al. (2020) refirieron que esta situación contradictoria se debe a la autoestima profesional de los enfermeros y al compromiso que asumen en la salud pública del país. Sperling (2021) en un estudio en Israel encontró que las enfermeras mostraron una fuerte dedicación en el cuidado de los pacientes, a pesar del riesgo a su salud y/o vida; y que manifestaron no arrepentirse de haber elegido ser enfermeras aún en las condiciones actuales.

Ante esta situación surge la pregunta general de investigación ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021? Y las preguntas específicas: a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros; b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros y c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros?

El presente trabajo permitirá conocer la problemática en relación al clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros e identificar los puntos críticos que pudieran ser de repercusión en la calidad de atención de los pacientes que acuden al hospital de estudio. Los resultados de la investigación servirán a las autoridades del hospital, para reconocer los aspectos del clima organizacional que interfieren con los niveles de satisfacción de los enfermeros, de tal modo que puedan tomar decisiones pertinentes para la elaboración y ejecución de mejores políticas y prácticas laborales. A través del progreso de las condiciones laborales de los enfermeros, mejorará la satisfacción laboral y sobre todo el desempeño laboral, lo que beneficia directamente al público usuario de los servicios de salud del hospital nacional de Lima-Perú.

En el aspecto social, el estudio se justifica dado que es concordante con los avances en la administración de personas y la gestión del capital humano, donde se pone particular énfasis en el bienestar del trabajador porque es el responsable del éxito de las organizaciones. En salud, los enfermeros cumplen un rol fundamental y están presentes en todos los niveles de atención. Todo el sistema

de salud se basa en el trabajo que realiza el enfermero. Velar por el bienestar de los enfermeros y el buen clima organizacional de las instituciones de salud les permitirá a estos profesionales seguir creciendo y seguir aportando en la atención de la salud de todos los peruanos.

Desde el punto de vista legal la investigación se justifica porque es consecuente con la ley del trabajo del enfermero peruano, ley N° 27669, la cual en el Capítulo III habla sobre los derechos y obligaciones; y expone que los enfermeros tienen derecho a un ambiente laboral seguro y saludable. Del mismo modo es consecuente también con las exigencias de las normativas legales del hospital, relacionadas con la protección de los trabajadores, mediante entornos laborales sanos y estables.

Se justifica desde lo metodológico porque los instrumentos utilizados para la recolección de los datos y análisis de la información obtenida, serán guiados y orientados por el método científico. La importancia teórica radica en que la investigación permitirá profundizar y sistematizar algunas teorías científicas actualizadas, relacionadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral que servirán para el procesamiento de los datos y análisis de los resultados; los cuales se podrán emplear en otros estudios relacionados con el problema de investigación, en contextos diferentes.

El estudio propuso como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros; y tres objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral; b) Determinar la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral y c) Determinar la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros.

Ante lo expuesto fue pertinente, el planteamiento de la hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de lima Perú, 2021; y como hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros. H2: Existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros; y finalmente H3: Existe relación significativa entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Nacional; Risco (2020) elaboró una tesis que tuvo por objetivo identificar la conexión entre el clima y la satisfacción laboral en 104 trabajadores de un establecimiento de salud en Trujillo; para lo cual utilizó dos cuestionarios de Sonia Palma Carrillo 2005 (clima y satisfacción laboral). Estudió cinco dimensiones. Llegó a encontrar correlación significativa alta (Rho de Spearman = 0.867) entre ambas variables; así como también entre cada dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta tesis permitió la formulación de nuestras hipótesis y sirvió de guía para el análisis estadístico.

Cartagena y Peña (2019) realizaron una tesis con el objetivo de establecer la correspondencia que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital del seguro social de Lima. Encuestaron a 63 colaboradores, entre enfermeros y técnicos de enfermería, a través de dos cuestionarios; La escala SL-SPC 1999 para medir satisfacción laboral y el formulario del Minsa para Clima organizacional. Los resultados de la estadística inferencial muestran un Rho de Spearman =0,455 y el valor de  $p=0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, concluyen en que existe una baja relación entre las variables estudiadas. Esta investigación nos permitió construir la hipótesis de nuestro estudio, además de servir de guía en el análisis estadístico.

Chiquinta (2017), realizó una tesis con el objetivo de establecer la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de 37 enfermeras del Hospital Regional de Lambayeque. Estudio cuantitativo-correlacional. Aplicó dos cuestionarios; uno para medir el Clima Organizacional elaborado por el Minsa y otro para la Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Las conclusiones más importantes fueron tres; que el clima organizacional se encontraba en la categoría “por mejorar”, que la satisfacción laboral se encontraba en la categoría “regular” y que se demostró que existe una correlación positiva alta entre clima organizacional y satisfacción laboral. Este trabajo nos sirvió para sustentar la hipótesis de investigación y conocer el manejo de instrumentos para medir las variables que se utilizaron en nuestra investigación.

Además, Calderón (2017) realizó una tesis con el objetivo de establecer la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la SUNAT. Se trató de un estudio básico y correlacional. Participaron 166 trabajadores del área

de informática; utilizaron dos instrumentos; ambos de la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, uno para medir el clima organizacional y el otro para medir la satisfacción laboral (SL-SPC 1999). Después del análisis se obtuvo un Rho de Spearman = 0,978, lo que demostró una correlación significativa alta entre las dos variables. Concluyen en que a medida que mejore el clima organizacional, mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por otro lado, López y Majo (2020) realizaron un estudio de investigación con el objetivo de examinar el escenario para la enfermería nacional y mundial en el contexto de la pandemia. Elaboraron un estudio cualitativo, básico y descriptivo; basado en la revisión de literatura científica relacionada al tema de estudio. Concluyendo en que la dotación de profesionales de enfermería durante la pandemia fue escasa, del mismo modo que la provisión de equipos de protección personal. Esta investigación nos permitió justificar la importancia de investigar el ambiente laboral de los enfermeros en el contexto de la pandemia.

A nivel internacional; El artículo de investigación escrito por Araya (2019) - perteneciente a una tesis de maestría en salud pública-tuvo como objetivo identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en un establecimiento de atención primaria de salud de un municipio en Chile. Estudio cuantitativo de corte transversal, se encuestaron a un total de 110 funcionarios. Obtuvo como resultado que la correlación entre los puntajes totales de ambas escalas, fue estadísticamente significativa 0,636 ( $p \leq 0,001$ ); concluyendo en que un clima organizacional alto se vincula con niveles de mayor satisfacción laboral. El estudio presentado sirvió como guía metodológica.

Igualmente, Montoya et al. (2017) realizaron un estudio de investigación con el objetivo de identificar el vínculo existente entre satisfacción laboral y clima organizacional en una institución educativa en un municipio de Chillán-Chile. Utilizaron el método cuantitativo, correlacional. Encuestaron a 166 trabajadores, aplicando el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y un Instrumento para Clima Organizacional. Llegando a la conclusión que mayores niveles de satisfacción laboral se relacionan con un clima organizacional alto. Esta investigación aportó en la parte metodológica del presente estudio.

Burgos et al. (2019) realizaron un estudio cuantitativo, con el objetivo de establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los

trabajadores de una universidad pública chilena. Aplicaron el instrumento para medir clima organizacional de Koys y DeCotiis y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, en 42 trabajadores administrativos. Ambos instrumentos con escala tipo Likert. Llegaron a la conclusión de que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Asimismo, Savitsky et al. (2021), en Israel realizaron una investigación con los objetivos de medir la satisfacción laboral en las enfermeras durante la pandemia COVID-19 e identificar los factores relacionados con los niveles de satisfacción. Desarrollaron un estudio cuantitativo, transversal. Encuestaron a 130 enfermeras con el cuestionario para satisfacción laboral de Minnesota. Los principales resultados fueron: Las enfermeras que trabajan en áreas preventivo-promocionales tuvieron mayor satisfacción que las que trabajan en centros hospitalarios; las enfermeras que atendieron a pacientes infectados tenían menores niveles de satisfacción laboral; dentro de los factores que causaron insatisfacción estuvieron la falta de equipos de protección personal, reportada por la mayoría de participantes; la satisfacción laboral se asoció a la identificación con la profesión y la realización personal; la recarga laboral debido a la escasez de enfermeras no estuvo asociada a niveles menores de satisfacción ocupacional. Llegaron a la conclusión de que aún en situaciones críticas y de riesgo como es la pandemia, el compromiso de la enfermera no se ve afectado, pues se trata de una profesión con altos valores humanísticos y que ve en cada desafío la oportunidad de crecimiento profesional y personal. Este estudio nos permitió conocer las condiciones labores de las enfermeras que afectan la satisfacción laboral en otras realidades sanitarias.

De igual modo, Hind y Samia (2018) realizaron un estudio cuantitativo – correlacional, en Egipto, con el objetivo de explorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de las enfermeras. Reclutaron una muestra de 110 enfermeras de todos los departamentos de hospitalización del Main Mansoura University Hospital. Utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos. Uno para las características personales y laborales de los participantes y el otro para evaluar el desempeño de las enfermeras. Llegaron a la conclusión de que existe una asociación estadísticamente significativa entre la percepción de las enfermeras sobre el clima laboral y el desempeño laboral. Los autores recomendaron a los administradores del hospital que deben posicionar el desempeño de las enfermeras

hacia un alto nivel de competencia a través de la creación de un clima de trabajo ejemplar que valore a las enfermeras y les permite compartir ideas, espíritu de equipo y creatividad.

Lewin (1890-1947), es considerado como el pionero de las ideas actualmente vigentes sobre clima organizacional. Lewin sostenía que las personas se comportan bajo influencias de aspectos que coinciden en un contexto concreto; los cuales generan un “campo dinámico de fuerzas” que se interrelacionan entre sí. A este campo se le conoce como “el campo dinámico personal” de todo individuo, que va a condicionar su peculiar forma de observar la realidad en la que se desenvuelve. De ahí que los humanos tienen conductas que responden a la influencia de su entorno. Desde la teoría de la Gestalt, los individuos van a actuar en su entorno guiados por el significado que les dan a sus impresiones. Las percepciones juegan un rol importante en el comportamiento de las personas (Chiavenato, 2014).

El funcionalismo tiene una postura contraria a la Gestalt, este enfoque sostiene que las personas con su actuar pueden modificar su ambiente, pues no son seres pasivos, sino con capacidad de transformar su entorno. De la combinación de ambos enfoques actualmente se sabe que el clima organizacional se origina cuando las personas se interrelacionan entre sí y con su medio.

Son varios los enfoques que han contribuido con ideas y conocimientos para la construcción del concepto del clima organizacional; sin embargo, todos coinciden en afirmar que el ambiente y sus características van a determinar ciertos comportamientos en las personas y que éstas a su vez contribuyen a generar dicho ambiente. Se habla de una interdependencia persona-ambiente.

Las ideas y los diferentes enfoques en la administración han ido creciendo desde los precursores como Taylor, Fayol, Maslow y Mayo, entre otros clásicos, hasta la actualidad. El estudio del clima organizacional cobró importancia dentro de los conceptos de la administración debido a la necesidad de considerar aspectos como el ambiente laboral, en el manejo de las organizaciones y gracias a los esfuerzos de sociólogos y psicólogos (Arano, 2016).

Rinawati y Nasution (2020), señalaron que el clima organizacional es la percepción del empleado sobre la calidad de los procesos internos de la organización o del ambiente percibido por los miembros de la organización, el mismo que afectará el comportamiento, actitudes, desempeños.

El concepto de clima organizacional describe y explica las relaciones que existen entre grupos de personas que comparten un determinado contexto o experiencia, está relacionado con el comportamiento de las personas, su calidad de vida y la reflexión que estos factores tienen sobre el desempeño de las organizaciones y sobre la cultura organizacional (Pedrosa et al., 2021). Dicho de otro modo, el clima organizacional son las particularidades del entorno laboral observadas por las personas y que van a influir en sus conductas. Es una señal fundamental de la calidad de vida laboral. Es adecuado cuando las condiciones de trabajo consiguen satisfacer las expectativas de los empleados. Rinawati y Nasution (2020), señalaron que el clima organizacional es la percepción del empleado sobre la calidad de los procesos internos de la organización o del ambiente laboral, que afecta el comportamiento, actitudes y desempeños.

Para el Ministerio de Salud (2011), el clima organizacional son las apreciaciones colectivas de los integrantes de una organización en relación al trabajo, la estructura física donde éste tiene lugar, las relaciones sociales dentro de él y las múltiples reglas formales e informales que lo afectan.

Desde los conceptos de Lewin hasta la actualidad se habla de un entorno que influye en el comportamiento de las personas. En el ámbito de las organizaciones ese entorno es el ambiente laboral y sus características particulares. Los individuos perciben este ambiente y se forman impresiones o respuestas, que pueden ser favorables o desfavorables. Y que de acuerdo al tipo de ambiente de trabajo será la calidad de los servicios o productos y el rendimiento de los trabajadores. Al respecto Chiang et al. (2021) sostuvieron que el clima se considera un elemento clave en el progreso de las organizaciones, y su análisis detallado afecta directamente la esencia de la organización

El concepto de clima organizacional cobra real importancia tras reiterados descubrimientos. Se observó en diversos estudios que éste resultaba ser el mismo si se analizaban varias secciones de una misma empresa; más al hacer la comparación entre el clima de una empresa y otra, se encontraban notables diferencias estadísticas. Lo que permitió llegar a la conclusión que, al hablar de clima laboral, hablamos de aspectos esenciales y particulares de una organización

En diversos estudios se resalta la importancia que tiene el clima organizacional sobre la motivación y la productividad de los colaboradores de una

organización. Segredo (2016) afirma que el estudio del clima organizacional sirve como medio o herramienta de gestión diagnóstica para medir el rendimiento laboral. Pedraza (2018) refiere que el clima influye en la satisfacción laboral del trabajador y en la motivación. Quien trabaja en condiciones agradables encuentra en el ambiente los estímulos necesarios para colaborar con mayor interés en el logro de los objetivos y las metas institucionales. La medición del entorno o ambiente laboral sirve para determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores; y ésta se puede elevar mediante la implementación de ambientes laborales saludables; lo que serviría para aumentar las capacidades de contribución de las personas.

El estudio del clima organizacional es necesario para conocer las percepciones que tienen los trabajadores acerca de su ambiente laboral y condiciones de trabajo, pues a través del análisis científico de dichas opiniones se pueden conocer los puntos críticos y las necesidades de mejoras; de tal modo que se tomen acciones priorizando la resolución de los aspectos negativos que afecten a la motivación y el desempeño de los trabajadores. Al respecto el Minsa (2011) sostiene que evaluar el clima organizacional posibilita el diseño de programas de intervención y el seguimiento continuo y la evaluación.

Por su parte Ellegren (2015) en su estudio experimental para fortalecer el clima organizacional de los establecimientos de salud, menciona la importancia de éste en los hospitales; y refiere que el ambiente laboral condiciona procesos fluidos y dinámicos, fortalece la unidad de los equipos de trabajo, tiene injerencia en las buenas relaciones interpersonales, propicia la comunicación efectiva y favorece la participación de todos los trabajadores de salud. Por lo tanto, es un aspecto medular en el crecimiento de las instituciones sanitarias.

Según el documento técnico del Minsa (2011) el clima organizacional tiene cuatro características esenciales: la permanencia o la duración en el tiempo; la influencia en el grado de identificación de los miembros de la organización; y el vínculo que éste tiene con otras variables estructurales como el estilo de liderazgo, las políticas y los planes de gestión. En el mismo documento se menciona que el clima tiene tres dimensiones: la cultura organizacional, el diseño organizacional y el potencial humano.

La cultura organizacional es la personalidad de la empresa; es el conjunto de valores, creencias, tradiciones, formas de pensar y de actuar de los integrantes de

una organización. Es la imagen que se proyecta al exterior. Los valores dentro de una organización son las convicciones acerca de lo que se cree bueno o malo; las creencias se relacionan con las ideas de que a cada acción le corresponde una consecuencia establecida. Valores y creencias se manejan a través de las normas y reglas, que tienen por finalidad regir los comportamientos hasta un fin deseado (García et al., 2016).

Para que la cultura organizacional sea una “característica personal” de la empresa y constituya la identidad de la misma, debe ser compartida por todos sus miembros; es más o menos estable en el tiempo y muchas veces resistente al cambio. Dentro de esta dimensión, el Minsa consideró: 1) Conflicto y la cooperación, que son las maneras como los trabajadores cooperan entre sí para resolver los conflictos, recibiendo el apoyo de parte de la institución en forma de recursos humanos y materiales; 2) Identidad entendida como el sentimiento de identificación y pertenencia a la organización; y 3) Motivación, que es el estímulo que guía el actuar de las personas y las lleva a tener determinados niveles de rendimiento.

Fincowsky (2009) citado en Duarte et al. (2020) sostuvo que, el diseño organizacional es la habilidad para construir mecanismos estratégicos de relaciones interpersonales e institucionales con el fin de fomentar la productividad y la competitividad. Según el Minsa (2011) dentro del diseño organizacional se encuentran la comunicación organizacional, definida como el medio de transmisión de información entre el equipo de salud y la oportunidad que tienen todos los trabajadores de ser escuchados y que sus reclamos se tomen en cuenta; la estructura, que con las impresiones que tienen los trabajadores sobre las normas, procedimientos, trámites y otras restricciones a las que se enfrentan para desarrollar sus labores; la remuneración, que es el dinero que se da al trabajador como retribución por su trabajo; y la toma de decisiones, la cual evalúa la forma como se maneja la información para la elección entre una serie de opciones; y la forma como se delegan las decisiones entre los niveles jerárquicos.

El potencial humano, es el talento de las personas trabajadoras de las empresas; actualmente no se puede negar el valor que éstas tienen y sus talentos dentro de las organizaciones, ya que son el factor fundamental para el éxito empresarial. Las empresas deben brindar oportunidades para el desarrollo del

potencial de sus trabajadores, a fin de desarrollar habilidades que les permitan innovar y generar valor agregado potenciando la productividad y la competitividad (Álvarez y Bernal, 2017).

El Minsa (2011) consideró dentro del potencial humano al liderazgo, como un conjunto de habilidades para conducir los equipos y ejercer influencia en ellos, conduciéndolos al logro de los objetivos organizacionales; la innovación que se refiere a cambiar la forma de hacer las cosas y renovar el modo de realizarlas; la recompensa, que son las medidas que toma la institución para premiar al trabajador por su desempeño y que sirve de estímulo para impulsarlo a mejorar; y el confort se refiere a los ambientes físicos que deben ser agradables.

La variable, satisfacción laboral se respalda por los siguientes aportes y definiciones teóricas: La teoría de la motivación desarrollada por Maslow, propone el orden de prioridad de las necesidades humanas mediante una pirámide. En la base colocó las necesidades fisiológicas o básicas como alimentación, mantenimiento de la salud, descanso y sexo. En el segundo nivel, las necesidades de seguridad, como vivienda y empleo. En el tercer nivel, las necesidades sociales como afecto, asociación, aceptación e intimidad sexual. En el cuarto nivel, las necesidades de autoestima como reconocimiento, confianza, respeto y éxito. Y en el quinto y último nivel colocó a las necesidades de autorrealización como desarrollo de potencial y crecimiento profesional. Maslow sostenía que la satisfacción de necesidades parte desde las más básicas hasta las de mayor nivel; y que sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores surgen otras necesidades superiores (Turienzo, 2016).

Cuando se habla de satisfacción es necesario mencionar también a la Teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1932), que explica que las personas se comportan de una forma específica en función a lo que creen conseguirán con su actuar. Expectativa se define como la esperanza de que, al realizar una determinada acción, se tendrá determinado resultado. Esta teoría sirve para medir el grado de satisfacción de los trabajadores en las empresas; y defiende la postura de que el dinero no siempre es un estímulo suficiente para lograr los resultados organizacionales esperados, pues cada persona tiene sus propias expectativas. De ahí que muchas veces la satisfacción individual no concuerda con lo que las

organizaciones ofrecen; por eso es importante conocer cuáles son las expectativas de cada trabajador (Marrugo, 2012).

Al evaluar el bienestar de las personas, la satisfacción es un aspecto definitorio, puesto que es un estado subjetivo vinculado con las aspiraciones y el nivel de expectativa del individuo, que incluye un fuerte carácter adaptativo, dependiendo de sus oportunidades, condiciones y habilidades propias. La satisfacción está directamente condicionada por las competencias desarrolladas y es el medio de congruencia entre las capacidades, aspiraciones y la realidad. Asimismo, en cuanto a la satisfacción laboral, las personas desarrollan competencias pertinentes a sus áreas, apropiadas para maximizarla y lograr las actividades y cumplir con los compromisos tanto en términos de ingresos como de su propio desarrollo, autorrealización y rendimiento (Petcu et al., 2021).

En relación a satisfacción laboral se han desarrollado múltiples investigaciones, donde se han usado los diferentes enfoques que sobre satisfacción han tenido lugar a lo largo de la historia, desde las definiciones clásicas hasta las más recientes; sin embargo, aún no hay un consenso claro al respecto, como tampoco lo hay sobre las variables que afectan la satisfacción de los trabajadores.

La palabra satisfacción según la Real Academia de la Lengua Española (RAE) deriva de la palabra satisfacer, que significa calmar un deseo, un gusto. Es sinónimo de agrado, placer, regocijo y gozo, entre otros. Expresa la felicidad que se siente cuando se ha colmado una necesidad, deseo o carencia. Se relaciona con el confort, la comodidad, la abundancia, la holgura, la riqueza, etc. Dentro de los conceptos contrarios a la satisfacción están la carencia, la pobreza y la incomodidad.

Por su parte Chiang et al. (2017) definen la satisfacción laboral como las respuestas subjetivas manifestadas por las personas frente al trabajo o a sus elementos; las cuales constituyen un fenómeno social, por ello una variable actitudinal que sirven para indicar la intensidad de agrado o disgusto que éste les produce, determina el grado de bienestar que experimenta una persona en su trabajo. Estos autores manifiestan también que la satisfacción laboral ha sido estudiada desde el aspecto individual como grupal y que se relaciona directamente con la motivación.

Al respecto, Xianyin et al. (2017) señalaron que, la satisfacción laboral es un término propuesto por primera vez por el académico Hoppock (1935) quien definió la satisfacción laboral como lo psicológico y aspectos fisiológicos de la satisfacción de los empleados y los factores ambientales del trabajo; la satisfacción laboral es la postura personal representada mediante el nivel de coincidencia entre las expectativas de las personas respecto a las condiciones laborales, las retribuciones, las relaciones sociales y la forma de liderazgo, dicho de otro modo, son los componentes subjetivos del empleado.

Bellizzi y Padrini (2021) añaden que, la satisfacción laboral es un concepto multifacético que abarca satisfacción emocional, física, psicológica, moral y social que los individuos obtienen de la profesión elegida.

La satisfacción laboral son las emociones positivas como la alegría, la felicidad y entusiasmo que un empleado siente en su entorno de trabajo (Salazar, 2021). Varios estudios de investigación coinciden en afirmar que la satisfacción laboral es un factor que ayuda a predecir conductas inapropiadas en los trabajadores como la desmotivación, el absentismo, el abandono del puesto de trabajo o de la organización, etc; lo que a su vez tiene una importante influencia en la calidad que percibe el cliente externo. Petcu et al. (2021) manifiesta que la satisfacción laboral es un factor generador de motivación, rendimiento y creatividad.

Para hablar de dimensiones de la satisfacción es necesario recurrir a la teoría bifactorial de Herzberg, elaborada en 1959, encontrada en Chiavenato (2006). Esta teoría menciona que existen dos tipos de factores relacionados con el trabajo y la satisfacción, los factores extrínsecos y los factores intrínsecos.

Los factores extrínsecos o también llamados higiénicos son los aspectos que rodean a las personas y que tienen muy poca influencia en sus comportamientos; cuya función es evitar motivos de insatisfacción. Son preventivos o profilácticos. De ser óptimos evitan la insatisfacción, más no producen satisfacción; pero si son precarios producen insatisfacción; por eso se les ha llamado factores de insatisfacción. Entre ellos se encuentran las condiciones laborales, las políticas de administración, las relaciones sociales entre compañeros y con la autoridad, la competencia profesional de los jefes, las remuneraciones, la estabilidad laboral, las condiciones físicas del ambiente laboral, etc.

Los factores intrínsecos o motivacionales se refieren al contenido del puesto y a sus responsabilidades. Están relacionados con la motivación que comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional. Son las tareas y responsabilidades que implican retos. Si los factores motivacionales son óptimos contribuyen a elevar la satisfacción laboral. Mientras que si son precarios producen ausencia de satisfacción. De ahí que se le llama también factores de satisfacción. Comprenden la delegación de responsabilidades, la libertad para decidir cómo realizar un trabajo, las posibilidades de ascenso, la utilización plena de habilidades personales, la formulación de objetivos, la simplificación del puesto y la ampliación o enriquecimiento del puesto.

La Psicóloga peruana Palma (2006) define la satisfacción laboral como la inclinación o predisposición un tanto constante hacia el trabajo, apoyada en valores y convicciones creadas desde las vivencias laborales pasadas; para elaborar su escala de satisfacción laboral SL-SPC 2006, menciona que la satisfacción laboral tiene cuatro dimensiones, las cuales son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

La significación de la tarea es la importancia que tiene para el individuo el trabajo realizado por él mismo. Es el agrado e identificación que siente con sus responsabilidades dentro de la organización. Sonia Palma (2006) considera que esta dimensión comprende la identificación con el puesto de trabajo, la importancia que se le otorga al trabajo de uno mismo, el agrado con los resultados logrados, la realización personal y el agrado con las funciones que realiza.

Las condiciones laborales según Blanch citado en Luengo et al. (2019) son el conglomerado de factores que intervienen en el entorno laboral y en la ejecución de las tareas. Incluyen aspectos técnicos, físicos, económicos, de relaciones sociales, políticos y legales. Son importantes porque influyen en la salud física y mental de la persona, determinando su nivel de bienestar laboral; del mismo modo las condiciones laborales tienen relación directa con la motivación para desempeñar las funciones dentro del trabajo y sobre el compromiso e identificación con la institución. Pueden ayudar a prevenir situaciones de conflicto como el ausentismo, rotación, abandono y las enfermedades ocupacionales de tipo mental. Dentro de esta dimensión Palma (2006) considera al ambiente físico, los horarios de trabajo, y las relaciones con la autoridad.

El reconocimiento personal y social, se refiere al valor que tenemos de nosotros mismos y el que le damos a los demás. Salas (2016) refiere que el reconocimiento es la manera peculiar como son consideradas las personas dentro de un círculo social. Si se expresa de forma positiva, es reconocimiento; pero si es de forma negativa es menosprecio. Palma (2006) considera que dentro de esta dimensión se encuentran las relaciones sociales, el aprecio a los compañeros de trabajo, el aprecio al trabajo de uno mismo y el reconocimiento al trabajo adicional fuera de los horarios establecidos.

Beneficios económicos son las retribuciones monetarias que reciben los empleados por su trabajo. Palma (2006) hace mención a las remuneraciones justas, según expectativas y concordantes con el trabajo realizado.

En relación al cuidado de enfermería existen muchas definiciones y muchos autores; sin embargo, todos coinciden en hablar del cuidado como una labor amorosa que realizan los enfermeros, haciendo buen uso de la ciencia y la tecnología. De manera general han definido la enfermería como “ciencia y arte de cuidar seres humanos”. La razón primordial de la enfermería es el cuidado.

Cuidar al ser humano significa abarcar todas las dimensiones de éste, hablamos de un cuidado biopsicosocial y espiritual; que comprende velar por la prevención de las enfermedades, la promoción de la salud, el restablecimiento de la salud física y mental (realizar acciones en favor de la recuperación de la salud), la rehabilitación y el acompañamiento hasta la reinserción social de la persona. Es el “caminar” junto al individuo para apoyarlo, orientarlo y guiarlo hasta alcanzar mayores niveles de bienestar.

Cruz León et al. (2019) refieren que la enfermería surgió como una ocupación de servicio a los más desprotegidos, como niños huérfanos y enfermos, desarrollada por mujeres de nivel socio económico bajo, monjes, nodrizas, etc. Quienes encontraban en el amor al prójimo, la motivación y estímulo para brindar cuidados con esmero y dedicación. Sin embargo, la enfermería ha evolucionado como todas las profesiones, desde ser una labor de servicio basada en la buena voluntad de los cuidadores, hasta la disciplina científica que es hoy en día, con un cuerpo de conocimientos propios y con profesionales que son formados en universidades tanto nacionales como privadas.

En nuestro país, en el año 2002, se promulgó la ley del enfermero peruano (Ley N° 27669), donde se reconoce a los enfermeros como profesionales con grado y título universitario, que utilizan la ciencia y la tecnología para participar en actividades preventivo promocionales, de recuperación y de rehabilitación de la salud de las personas; mediante el cuidado integral del individuo, la familia y la sociedad. La ley en mención hace referencia también a la capacidad del enfermero de evaluar el estado de salud de cada persona y de delegar responsablemente, al técnico de enfermería, funciones de menor complejidad, bajo su supervisión.

En los centros hospitalarios los enfermeros realizan muchas actividades que van desde la admisión de los pacientes hasta el alta; proporcionando atención durante las 24 horas del día (dividas en varios turnos). La atención de los pacientes incluye la evaluación, el diagnóstico de enfermería, las intervenciones de enfermería y las evaluaciones constantes a todo el proceso de cuidado, a fin de modificarlo o finalizarlo. Dentro de los cuidados generales que brindan los enfermeros podemos mencionar actividades para favorecer el confort físico; el arreglo del ambiente del paciente, la higiene corporal, el apoyo para la alimentación, el apoyo en la satisfacción de necesidades de eliminación, la ayuda para deambular, el apoyo emocional, la educación sanitaria constante, los procedimientos específicos, la administración del tratamiento y la vigilancia continua del estado general del paciente; además de los cuidados de cada especialidad médica o quirúrgica (Asmirajanti et al., 2019).

Los cuidados de enfermería deben considerar siempre la seguridad de los pacientes. Los enfermeros son los responsables de identificar correctamente a los pacientes (usando brazaletes), evitar que se caigan, o que desarrollen úlceras por presión; así como vigilar que los demás miembros del equipo de salud, atiendan al paciente cumpliendo con los protocolos establecidos para la prevención de infecciones intra hospitalarias. Un recurso importante para mantener la seguridad del paciente, es el manejo adecuado de técnicas de comunicación efectiva.

Desde los inicios de la enfermería, con Florence Nightingale, se conocía la importancia de la comunicación en el cuidado. Una adecuada relación terapéutica con el paciente se basa en una buena comunicación, en el manejo de la empatía, la escucha activa, la comprensión, etc. La enfermera debe poseer y poner en práctica habilidades sociales, pues de ellas depende la relación con el paciente y

con los demás miembros del equipo de salud. La enfermería de basa en la relación de ayuda, a través de la comunicación eficaz. El tipo de relación que la enfermera pueda lograr con el paciente va a determinar la percepción de la calidad del cuidado.

El cuidado de enfermería tiene lugar en el contexto de las relaciones humanas, y depende de las habilidades que tengan los enfermeros para relacionarse. Un ambiente laboral saludable permite a los enfermeros potenciar dichas habilidades en beneficio de la calidad de los cuidados que brindan. Shahnnavazi et al. (2021) sostuvieron que el clima organizacional se relaciona con el desempeño organizacional de los enfermeros; y el desempeño de los enfermeros se basa en estándares para la atención a los pacientes de tal modo se logren los objetivos y la misión de la organización, por lo que se requiere que los enfermeros sean educados, expertos, competentes compasivos y humanos.

Los enfermeros son los profesionales con mayor permanencia al lado de los pacientes; por lo tanto, son quienes tienen el mayor riesgo de contagiarse del COVID-19. La excesiva carga laboral y emocional producto de la pandemia, así como el trabajar en ambientes críticos para pacientes y familiares, hacen que los enfermeros padezcan alteraciones emocionales en diferentes niveles; estudios realizados en varias partes de mundo lo confirman. Estudios en China encontraron que los enfermeros presentaron niveles altos de estrés relacionados con el aumento de las horas de trabajo, el cuidado de niños y el miedo al contagio. Sin embargo, continuaron brindando cuidados a la población con el mismo esmero y dedicación, lo que demuestra su gran compromiso con su profesión y con la vida humana (Fuentes, 2019).

Por su parte Loyola da Silva (2021) agrega que, debido al contacto directo de los enfermeros con los pacientes, éstos son más susceptibles a mayores niveles de agotamiento emocional y estrés, síntomas del síndrome de Burnout. Situación que significa un alto costo personal y profesional, así como predispone al riesgo de cometer mayor número de errores en la atención o que ésta sea de menor calidad.

Sari et al. (2021) sostuvieron que, los enfermeros son uno de los activos más importantes que afectan la eficiencia y eficacia de la atención en un hospital; por ello, las instituciones de salud deben ser capaz de gestionar mejores ambientes laborales para este grupo de profesionales, de tal modo que aumenten su

satisfacción laboral. Bagheri et al. (2021), indicaron que la satisfacción laboral impacta significativamente en la productividad y el absentismo laboral de los enfermeros; y que la satisfacción laboral en el personal de enfermería da como resultado servicios de salud de mayor calidad y conduce a mejores resultados de atención sanitaria y una mayor satisfacción del paciente.

La Enfermería es una profesión de servicio y entrega, que desde su formación en las universidades comprende la asimilación y apropiación de componentes éticos, humanísticos y de alta responsabilidad social. De ahí que muchos profesionales enfermeros ante pongan las necesidades del paciente a las propias; y que hayan asumido “cargar” sobre sus hombros el gran reto de luchar en primera línea ante el nuevo coronavirus.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, puesto que para el análisis de los datos obtenidos se utilizaron herramientas matemáticas y estadísticas, dada la medición de las variables y el uso de magnitudes (Ñaupas, 2018). Según el tipo de investigación, fue básica porque sólo permitió ampliar los conocimientos científicos con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral; y no generó necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se centró en recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento relacionado con la realidad problemática que originó el estudio.

El nivel o alcance de la investigación fue correlacional, porque tuvo el propósito de encontrar la relación de dos variables (Mousalli-Kayat, 2015). El diseño fue no experimental porque no se realizó experimento alguno, ni se modificaron las variables, sólo nos limitamos a observarlas de manera natural. Fue un estudio de corte transversal puesto que la recolección de datos se efectuó en un solo momento, donde se aplicaron los instrumentos con el propósito de obtener la información relacionada con las variables de estudio.

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

Para operacionalizar la variable clima organizacional hemos tomado como referencia la definición del Minsa (2011), quien lo define como las apreciaciones colectivas de los integrantes de una organización en relación al trabajo, la estructura física donde éste tiene lugar, las relaciones sociales dentro de él y las múltiples reglas formales e informales que lo afectan.

Teniendo como base el documento técnico para medir el clima organizacional del Minsa, hemos dividido el análisis de la variable en tres dimensiones; la cultura organizacional, el diseño organizacional y el potencial humano; y 11 subdimensiones; comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

Basándonos en la definición del Minsa (2011), hemos elaborado nuestra definición operacional de clima organizacional. Para nuestro estudio son las opiniones de los enfermeros sobre las características de su ambiente laboral, que incluye las relaciones interpersonales, la estructura física del ambiente de trabajo, el liderazgo

de los jefes, la comunicación, las remuneraciones, las normas institucionales, los premios e incentivos, el trabajo en equipo, el respeto por el manual de organización y funciones, el apoyo institucional y las oportunidades de crecimiento profesional. Será medido a través del instrumento del Minsa del año 2011, para luego ser clasificado como saludable, por mejorar o no saludable. Mayor información en el anexo 2.

Para conceptualizar la variable satisfacción laboral recurrimos a Sonia Palma Carrillo (2006) quien afirma que la satisfacción laboral es la inclinación o predisposición un tanto constante hacia el trabajo, apoyada en valores y convicciones creadas desde las vivencias laborales pasadas. Palma (2006) considera cuatro dimensiones para la variable: significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Apoyándonos en la definición presentada, hemos operacionalizado la variable como las opiniones de los enfermeros respecto al grado de bienestar que experimentan con los aspectos relacionados al trabajo, como la importancia de las tareas realizadas, condiciones laborales, reconocimiento del trabajo realizado y beneficios económicos; que pueden ser medidas con la escala SL-SPC 2006, y que finalmente puede ser clasificadas en alta satisfacción, parcial satisfacción, promedio, parcial insatisfacción y alta insatisfacción. Revisar anexo 2.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población fue conformada por 133 enfermeros del área de Pediatría del hospital de estudio; de los servicios de Emergencia Pediátrica, Clínica Pediátrica, Especialidades Médicas, Cirugía Pediátrica, Oncohematología Pediátrica, Sala de Operaciones, Recuperación y Consultorios Externos. Dado que la población es el conjunto conformado por todos los elementos que comparten determinadas características (Sánchez et al., 2018).

El estudio se realizó con una muestra de 80 participantes, el tamaño de la muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia a criterio del investigador, puesto estas muestras se conforman por los casos que se tiene acceso y se encuentran disponibles (Hernández y Mendoza, 2018). Se optó por elegir a los participantes según características similares, a quienes se accedió a encuestar y aceptaron participar (Otzen y Manterola, 2017).

Dentro de los criterios de inclusión se consideró a los enfermeros que tenían

más de 3 meses de tiempo de servicio y que brindan cuidados directos (asistenciales) a los niños. No fueron considerados en el estudio aquellos que se encontraban realizando trabajo remoto, aquellos que se habían reincorporado a trabajar de manera asistencial recientemente (menos de 3 meses), a quienes estaban en aislamiento por vulnerabilidad desde inicio de la pandemia y a los enfermeros con descanso médico prolongado.

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

La técnica que se usó fue la encuesta, en dos instrumentos. Para la medición del clima organizacional se usó la escala de evaluación elaborada por el Ministerio de Salud, en el año 2011, en Lima – Perú. Instrumento que tuvo por finalidad medir el clima organizacional, a través de la percepción de los trabajadores y que puede ser aplicado en las diferentes organizaciones de salud del país.

Este instrumento constaba de 28 enunciados donde se consideraron tres dimensiones; cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano; y once subdimensiones que fueron: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneraciones y toma de decisiones. Para la calificación del instrumento se otorgó un valor numérico a cada posibilidad de respuesta: Nunca equivale a 1 punto. A veces, a 2 puntos. Frecuentemente, a 3 puntos. Siempre, a 4 puntos. El tiempo necesario para contestar el formulario fue de 10 minutos aproximadamente. Más información en la ficha técnica, anexo 3.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC, cuya autora es la Psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo, elaborada el año 2006 en Lima-Perú. Escala tipo Likert, aplicable en adultos a partir de los 18 años, de forma individual o colectiva. Consta de 27 ítems, que fueron resueltos en 20 minutos aproximadamente. La escala SL-SPC 2006 está elaborada teniendo en cuenta cuatro dimensiones; significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y dimensión beneficios económicos.

Las categorías diagnósticas a las que se llegaron, después del análisis son cinco; alta satisfacción, parcial satisfacción, promedio, parcial insatisfacción y alta insatisfacción. El puntaje total se obtuvo de sumar los puntajes parciales de cada ítem. Las puntuaciones en cada ítem fueron: 5 para totalmente de acuerdo, 4 para

de acuerdo, 3 para indeciso, 2 para en desacuerdo y 1 para total desacuerdo. En los ítems negativos ((2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24) se consideraron las puntuaciones de forma inversa. El puntaje total varía entre 27 a 135. Los puntajes altos se relacionan con satisfacción laboral y los puntajes bajos con insatisfacción. La escala permitió obtener puntajes por dimensiones. Revisar anexo 3.

Para determinar la validez, los instrumentos se sometieron a juicio de 3 profesionales expertos; quienes los evaluaron teniendo en cuenta tres aspectos; pertinencia, relevancia y claridad, lo que quedó registrado en el certificado de validez para juez experto, Mayor información en anexo 7.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la prueba piloto, con 25 participantes. Los datos obtenidos se procesaron con el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente fue desarrollado por J. L. Cronbach; requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1, mientras el valor se encuentre más próximo a 1, el instrumento tendrá mayor consistencia o congruencia (Hernández y Mendoza, 2018).

La confiabilidad del cuestionario para clima organizacional alcanzó un valor de Alfa de Cronbach de 0.874. Lo que quiere decir que es un instrumento altamente confiable. Al evaluarse la confiabilidad por dimensiones, se observó que la dimensión cultura organizacional obtuvo un valor de 0.745; la dimensión diseño organizacional, 0.719; y finalmente la dimensión potencial humano, 0.840. Como se muestra en el anexo 6.

Para la confiabilidad de la escala de satisfacción laboral SL-SPC 2006, se consiguió un valor global de 0.914. Lo que muestra que es un instrumento confiable. En cuanto a la dimensión significación de la tarea arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0.887; la dimensión condiciones de trabajo, 0.693; la dimensión reconocimiento personal y/o social, 0.710 y por último la dimensión beneficios económicos, un valor de 0.826. Revisar anexo 6.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó a la universidad César Vallejo la carta de presentación del estudio de investigación. En seguida se procedió a solicitar la autorización necesaria, a la Oficina de Capacitación y Docencia del hospital; posteriormente se tomó contacto con los participantes; a quienes se les explicó brevemente los objetivos de investigación, la hipótesis y el propósito, para obtener el consentimiento respectivo.

Luego se enviaron las encuestas virtuales a través de los correos electrónicos o por whastapp y fueron entregadas las encuestas físicas. Se consideró la participación de enfermeros con más de tres meses de servicio y con labor asistencial presencial. No fueron considerados enfermeros que se encontraban realizando trabajo remoto, ni con descansos médicos prolongados, ni a los enfermeros con aislamiento por vulnerabilidad desde inicio de la pandemia.

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

Una vez aplicados los instrumentos, los datos fueron codificados y transferidos a matrices para su procesamiento estadístico. De tal modo que se elaboraron cinco matrices de datos; matriz de datos generales, clave de respuestas por ítem instrumento clima laboral, puntajes por ítem clima laboral, clave de respuestas por ítem escala SL-SPC 2006 y puntajes por ítem satisfacción laboral. Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el MS Excel y SPSS 24 (versión de evaluación), La digitación de las encuestas se realizó en el MS Excel – Office 365. El software estadístico SPSS 24 nos permitió identificar la forma en que se relacionan las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la realización del presente estudio de investigación se contó con el permiso de las autoridades del hospital. Luego se solicitó el consentimiento informado verbal de los participantes, para lo cual previamente se les informó los aspectos relevantes de la investigación como son el título, los objetivos, la hipótesis y el propósito; y se absolvieron todas las preguntas que los participantes presentaron al respecto (Del Castillo y Rodríguez, 2018). Se consideró en todo momento el respeto por las personas, según Álvarez (2018) se trata de reconocer la condición de ser humano con derechos, autonomía y autodeterminación. De ahí que se respetó la decisión de los participantes de abandonar el estudio, si así lo creyeron conveniente.

Por otro lado, se manejaron los datos según el principio de confidencialidad de la información, y se mantuvo el anonimato de quienes participaron. Se tuvieron en cuenta los principios bioéticos de no maleficencia y justicia. La información vertida en la presente investigación no tendrá intención de dañar a los participantes ni a la institución. El principio de justicia se orientó a la búsqueda del mayor

beneficio posible. Todo el proceso de la investigación se desarrolló con total honestidad, y los resultados fueron publicados tal como arrojó la investigación, no se manipuló la información con intención de modificarla.

#### IV. RESULTADOS

Según los objetivos del estudio, se muestran los resultados de la recopilación de datos.

Tabla 1

*Frecuencias de la variable y dimensiones del clima organizacional*

Nivel	Cultura organizacional		Diseño organizacional		Potencial Humano		Variable: Clima organizacional	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje	Frecuencia (fi)	Porcentaje	Frecuencia (fi)	Porcentaje	Frecuencia (fi)	Porcentaje
No saludable	3	3,8	4	5,0	11	13,8	3	3,8
Por mejorar	33	41,3	50	62,5	57	71,3	40	50,0
Saludable	44	55,0	26	32,5	12	15,0	37	46,3
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

En la tabla 1, en cuanto a los niveles del clima organizacional se observa que del 100% de enfermeros; el 3,8% considera que el nivel es no saludable; el 50% considera que se encuentra en un nivel por mejorar y el 46,3%, que el nivel es saludable. Predominando el nivel por mejorar.

Asimismo, en cuanto a la dimensión cultura organizacional se observa que del 100%, el 3,8% refieren que el nivel es no saludable; el 41,3% manifiestan que se encuentran en un nivel por mejorar y el 55%, que el nivel es saludable. Respecto a la dimensión diseño organizacional el 5% considera que es un aspecto no saludable; el 62,5% que debe mejorar y un 32,5% que no es saludable. En la dimensión potencial humano el 13,8% considera que es un aspecto del clima organizacional no saludable, el 71% señala que se encuentra en el nivel por mejorar y el 15% en un nivel saludable. Observamos que hay predominio del nivel por mejorar en la dimensión potencial humano.

Tabla 2

*Frecuencias de la variable y las dimensiones de satisfacción laboral*

Nivel	Significación de la tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal y/o social		Beneficios económicos		Variable satisfacción laboral	
	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%	(fi)	%
Alta insatisfacción	3	3,8	27	33,8	13	16,3	6	7,5	0	0
Parcial insatisfacción	1	1,3	36	45,0	62	77,5	25	31,3	2	2,5
Promedio	9	11,3	15	18,8	4	5,0	46	57,5	36	45,0
Parcial satisfacción	13	16,3	2	2,5	1	1,3	3	3,8	40	50,0
Alta satisfacción	54	67,5	0	0	0	0	0	0	2	2,5
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

En la tabla 2, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral se observa que del 100% de participantes; el 7,5% manifiestan alta insatisfacción, el 31,25% refieren parcial insatisfacción; asimismo el 57,50 % considera que se encuentran en un nivel de satisfacción promedio; finalmente el 3,75% demuestra parcial satisfacción. Existe predominio del nivel de satisfacción promedio; no obstante, la tercera parte se encuentra parcialmente en insatisfacción.

Así mismo, en cuanto a los niveles de la dimensión de significación de la tarea, el 67% declara encontrarse en una alta satisfacción. En cuanto a la dimensión condiciones para el trabajo predomina el 45% que declara encontrarse en parcial insatisfacción. En la dimensión reconocimiento personal y/o social predomina el 77,5% declarando una parcial insatisfacción. Por otra parte, en cuanto a los beneficios económicos, el 50% declaran encontrarse con una parcial satisfacción.

En cuanto a la prueba de la hipótesis general:

H0. No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Ha. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Tabla 3

*Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*

		V1Climaorga nizacional	V2Satisfacci ónlaboral
Rho de Spearman	V1Climaorgani zacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80
	V2Satisfacció nlaboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,304** ,006 80
			,304** ,006 80

Se observa un Rho de Spearman = 0.304 lo que indica una correlación baja y el valor de la significancia:  $p = 0.006$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

En relación a la prueba de la hipótesis específica 1:

H0. No existe relación significativa entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Ha. Existe relación significativa entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Tabla 4

*Correlación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral*

		d1V1Cultura organizacion al	V2Satisfacció nlaboral
Rho de Spearman	d1V1Culturaorg anizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80
	V2Satisfacció naboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,364** ,001 80
			,364** ,001 80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa un Rho de Spearman = 0.364 lo que indica una correlación baja

y el valor de la significancia:  $p = 0.001$   $p < 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: La cultura organizacional se relaciona de manera positiva con satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Respecto a la prueba de la hipótesis específica 2:

H0. No existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Ha. Existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Tabla 5

*Correlación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral*

			d2V1Diseño organizacion al	V2Satisfacci ónlaboral
Rho de Spearman	d2V1Diseñoorga nizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,144
		Sig. (bilateral)	.	,204
		N	80	80
	V2Satisfacciónla boral	Coeficiente de correlación	,144	1,000
Sig. (bilateral)		,204	.	
N		80	80	

Se observa un Rho de Spearman = 0,144 lo que indica una correlación muy baja y el valor de la significancia:  $p = 0,204$   $p > 0.05$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: El diseño organizacional se relaciona de manera positiva y muy baja con la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

En cuanto a la prueba de la hipótesis específica 3:

H0. No existe relación significativa entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021

Ha. Existe relación significativa entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

Tabla 6

*Correlación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral*

			d3V1Potenci alhumano	V2Satisfacció nlaboral
Rho de Spearman	d3V1Potencial humano	Coefficiente de correlación	1,000	,237*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	80	80
	V2Satisfacció nlaboral	Coefficiente de correlación	,237*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa un Rho de Spearman = 0,237 lo que indica una correlación baja y el valor de la significancia:  $p = 0,034$   $p < 0.005$  en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: El potencial humano se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima-Perú, 2021.

En relación a la hipótesis general, se observa en los resultados un Rho de Spearman = 0.304 y un p-valor=0.006, determinando que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y baja con la satisfacción laboral de los enfermeros. Los resultados son idénticos a los hallados por Cartagena y Peña (2019) quienes realizaron un estudio en el mismo hospital de Lima-Perú, llegando a demostrar una correlación significativa baja entre estas dos variables, con un coeficiente  $r = 0.477$ .

Por su parte Araya (2019) en Chile, encontró que existe correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, expresada en un  $r = 0.636$ , llegando a la conclusión de que un clima organizacional saludable se vincula con mayores niveles de satisfacción laboral. Chiquinta (2017), en un hospital de Lambayeque-Perú, encontró un valor de  $r = 0.732$  y afirma que “existe una correlación estadística alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros”.

En el campo administrativo se analizó el estudio de Calderón (2017) realizado en la SUNAT, donde se encontró que existe un alto coeficiente de correlación ( $r = 0.978$ ) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral; y se demostró que existe “una relación directa entre ambas variables”; por consiguiente, el investigador afirmó que a medida que el clima organizacional mejore, mejorará la satisfacción laboral.

En nuestro estudio se evidencia que existe relación positiva baja entre clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, de tal modo que si se mejora el ambiente laboral es probable que mejore también la satisfacción.

Pedraza (2018) refiere que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del trabajador. Los climas saludables resultan estimulantes, motivadores y producen felicidad o satisfacción laboral; además de jugar un papel trascendental en la prevención del absentismo laboral y la disminución de la productividad. En el contexto del COVID-19, mantener la motivación laboral, el compromiso y el buen desempeño de los enfermeros es de vital importancia, pues éstos deben tener el

apoyo que les permita estar fortalecidos para luchar contra un enemigo muy poderoso, que por sí mismo es motivo de angustia, temor y desmotivación frente al trabajo de alto riesgo.

Por otro lado, analizando el clima organizacional percibido por los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital nacional de Lima-Perú, se encontró que el 50% de los enfermeros perciben un clima organizacional “por mejorar” y el 3.8%, como “no saludable”; frente a un 46.3% de enfermeros que lo perciben como saludable. Esto demuestra que existieron deficiencias en el ambiente laboral de los enfermeros durante la pandemia; según la opinión de más del 50% de los encuestados. Relacionamos estos hallazgos con la dimensión potencial humano, con un 71.25% de encuestados que encuentran aspectos por mejorar dentro de esta dimensión, y con la dimensión diseño organizacional con un 62.5% de enfermeros que opinan debe mejorar. Dentro de estas dimensiones se encuentran aspectos como el liderazgo, la recompensa, las remuneraciones, así como el confort y la comunicación organizacional.

Los enfermeros perciben que el ambiente laboral durante el COVID-19 tuvo aspectos negativos. Dentro de los factores negativos que determinaron esta percepción, está el acceso limitado a equipos de protección personal (EPP); esto se sustenta en lo encontrado por Aldea et al.(2021) quienes después de estudiar la realidad de varios hospitales de Lima-Perú, refieren que sólo el 55% del personal de salud manifiesta haber recibido un EPP incompleto que debieron usar en todo el turno; por lo que estaban obligados a comprarse sus propios equipos, reusar, acondicionar o reemplazarlos con otros materiales que no garantizan la protección adecuada. Así mismo, sólo el 56% de trabajadores manifestó haber recibido esporádicamente un respirador N95, lo que se podría relacionar con el contagio de más del 20% del personal de salud.

Otro aspecto que fue crucial durante la etapa más álgida de la pandemia fueron las jornadas laborales, las cuales aumentaron debido al toque de queda y la dificultad para movilizarse; los enfermeros realizaban turnos nocturnos desde las 16.30 horas, hasta las 7.20 horas del día siguiente. Soportando jornadas de más de 15 horas de continuo trabajo. Al respecto Raraz et al. (2021) manifiestan que trabajar más de 12 horas continuas causan alteraciones en la salud mental, produciendo problemas de ansiedad y depresión, así como trastornos del sueño.

Se reporta una gran escasez de personal de enfermería, aumentando la brecha ya existente. Estudios como el desarrollado por Gallegos (2020) y Gallegos et al. (2021) registran una brecha de 27,625 enfermeros a nivel nacional existente desde antes de la pandemia. Esta cantidad de licenciados de enfermería debieron ser incorporados a las instituciones de salud a nivel nacional, para llegar al índice mínimo recomendado por la OMS, de 10,000 habitantes por cada 25 enfermeros. La pandemia agudizó esta brecha, debido entre otras causas al aumento desproporcionado de pacientes infectados y al aislamiento por vulnerabilidad de más del 50% de enfermeros.

Otro aspecto causante de insatisfacción fue el desplazamiento múltiple del personal de enfermería de áreas con disminución de pacientes- pero no la carga laboral, hacia servicios donde la emergencia sanitaria concentró el mayor número de pacientes (emergencias, servicios de hospitalización COVID-19 de adultos, UCI, etc).

A esta situación se suma la disminución del personal técnico de enfermería, situación que aumentaba la labor de los enfermeros. Debido a esta carencia, los enfermeros dedicaban gran parte de su tiempo al confort de los pacientes, tarea que en condiciones normales es responsabilidad del técnico de enfermería. El confort de los pacientes incluye el apoyo para la satisfacción de necesidades básicas como la alimentación, la higiene, arreglo de la unidad del paciente, apoyo para desplazarse a los servicios higiénicos, etc. Estas tareas adicionales recargaban la labor ya aumentada de los enfermeros.

En cuanto a satisfacción laboral de los enfermeros el nivel predominante fue el "promedio" con un 57.50%; seguido de un porcentaje bastante considerable de enfermeros parcialmente insatisfechos (31.25%) y otros altamente insatisfechos que fueron el 7.5%; frente a un porcentaje mucho menor de enfermeros parcialmente satisfechos (3.75%) y ningún enfermero altamente satisfecho. Se observa además que la dimensión que predominantemente causó insatisfacción es el reconocimiento personal y social, con un 77.5% de enfermeros parcialmente insatisfechos, más un 16.3% de enfermeros que se encontraron con un nivel de insatisfacción alto. Seguido de la dimensión condiciones de trabajo con un 45% de enfermeros parcialmente insatisfechos y 33.8% de enfermeros altamente insatisfechos.

Estudios anteriores han asociado la insatisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, con las condiciones laborales, la recarga laboral, la escasez de EPP, con el cumplimiento parcial de los bonos económicos por trabajo de alto riesgo, las jornadas laborales extensas, etc.

En relación a la hipótesis específica 1, se observa en los resultados un rho de Spearman = 0.364 y un p-valor=0.001, determinando que la cultura organizacional se relaciona de manera positiva y baja con la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. Este resultado se puede comparar con lo hallado por Cartagena y Peña (2019), quienes encontraron una correlación  $r = 0.321$ , concluyeron en que existe relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral.

La cultura organizacional comprende las tradiciones, creencias y valores, así como también las formas de pensar y actuar de los miembros de una organización. Es la personalidad e imagen de una empresa (García et al., 2016). Según el Minsa 2011 la cultura organizacional incluye aspectos como el conflicto y la cooperación, la identidad y la motivación.

En cuanto a cultura organizacional observamos que el 41,3% de enfermeros percibe esta dimensión en el nivel por mejorar; esta situación se puede relacionar con la escasez de material, EPP y recursos humanos. Forero et al. (2021) afirman que el equipo de enfermería cuida a los pacientes solos, sin apoyo de las instituciones, y que esto genera una gran incertidumbre y un gran temor. Góes et al. (2020) manifiesta que existió una escasez generalizada de materiales, pruebas diagnósticas y EPP, lo cual afectaba la bioseguridad de los enfermeros.

Mejorar las condiciones de seguridad de los enfermeros produciría un efecto positivo en las percepciones del ambiente laboral y aumentaría el nivel de satisfacción con el trabajo y con los deseos de permanecer en él. Lo que resulta beneficioso para las instituciones de salud y para toda la sociedad, pues ante posibles nuevas “olas” de contagios por COVID-19; es necesario contar con los recursos necesarios (humanos y materiales) para brindar atención de salud de calidad a la población. Las respuestas emocionales de los enfermeros, así como su capacidad de relación con el paciente están influenciados por la disminución del riesgo al contagio mediante medidas de bioseguridad adecuadas (Góes et al., 2020).

Wang et al. (2021) afirman que mejorar las condiciones de seguridad laboral, impacta de manera positiva en las percepciones y en el capital psicológico de los trabajadores. El capital psicológico es la sumatoria de las capacidades cognitivas, capacidades emocionales, habilidades cívicas, capacidades para establecer vínculos y el sistema de valores. Al mejorar el ambiente exterior del trabajador se van a generar cambios en su mundo interior que van a repercutir en sus deseos de permanecer en el puesto de trabajo y comprometerse aún más.

Ornell et al. (2020) por su parte, manifiestan que es responsabilidad de las instituciones del gobierno, la protección del bienestar mental y psicológico de todo el personal sanitario en el mundo. Nishimura et al. (2021) sostienen que plantear soluciones a la gran crisis sanitaria por la pandemia, no es una tarea sencilla; sin embargo, problemas como el agotamiento de los trabajadores se podrían mitigar reduciendo las jornadas laborales y creando programas de apoyo a la salud mental. Los gobiernos deberían considerar la implementación de políticas sanitarias para prevenir el agotamiento y preservar la salud mental de los profesionales de la salud.

En relación a la hipótesis específica 2, se observa en los resultados un rho de Spearman = 0.144 y un p-valor=0.001, determinando que el diseño organizacional tiene una relación positiva muy baja con la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. Este resultado es opuesto al encontrado por Cartagena y Peña (2019), quienes encontraron  $r = 0.420$ , demostrando que existe relación moderada entre diseño organizacional y satisfacción laboral. Araya (2019) quien analiza el clima organizacional en función a 8 dimensiones (confianza, autonomía, apoyo, innovación, cohesión, presión, equidad y reconocimiento), al no encontrar correlación entre la dimensión presión y satisfacción laboral, explica que esta situación puede deberse a que existen muchos contextos organizacionales, y que cada uno tiene características propias, por lo tanto, pueden existir discrepancias entre los resultados encontrados.

Para el Minsa (2011) el diseño organizacional son las estrategias para generar mecanismos de relaciones entre trabajadores y la institución. Dentro de esta dimensión se evalúan aspectos como la comunicación organizacional, la estructura, la remuneración y la toma de decisiones; los cuales están catalogados según Herzberg como factores extrínsecos o higiénicos, que tienen muy poca influencia en los comportamientos de las personas y que básicamente son preventivos o

profilácticos, pues al ser adecuados evitan la insatisfacción; pero no producen satisfacción por sí solos.

Lo planteado por Herzberg tiene concordancia con nuestros resultados de investigación; donde el mayor porcentaje de enfermeros (33,8%) se encuentran con una satisfacción promedio (es decir no están insatisfechos, pero tampoco satisfechos) y opinan que el diseño organizacional tiene aspectos por mejorar, o sea este grupo de enfermeros perciben tanto los aspectos positivos como negativos de esta dimensión en proporciones parecidas. Lo que les genera una actitud que tiene tendencia a la indiferencia (satisfacción promedio), ya que estos aspectos no tienen influencia ni en su percepción y probablemente tampoco en su comportamiento. Observamos que otro porcentaje importante (22,5%) de enfermeros opinan que el diseño organizacional es saludable; sin embargo, no demuestran satisfacción, al encontrarse al igual que el grupo anterior, en un nivel promedio. Lo que hasta el momento concuerda perfectamente con la teoría de Herzberg, que afirma que los factores extrínsecos son preventivos de insatisfacción, pero que no producen satisfacción laboral por sí solos.

Herzberg sostiene que la ausencia de los factores extrínsecos produce insatisfacción; lo que podemos evidenciar en nuestro estudio, al encontrarnos con un porcentaje significativo (20%) de enfermeros que presentan parcial insatisfacción y que opinan que el diseño organizacional debe mejorar.

En relación a la hipótesis específica 3, se observa en los resultados un rho de Spearman = 0,364 y un p-valor=0,035, determinando que el potencial humano se relaciona de manera positiva y baja con la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. Resultados que se pueden comparar con lo que se muestra en la tesis de Cartagena y Peña (2019), a pesar que se obtuvieron antes de pandemia, estos investigadores encontraron un  $r = 0,477$  y concluyeron que existe una relación significativa entre el potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros.

Se llama potencial humano al talento de las personas que trabajan y construyen las empresas, y que agregan valor al utilizar sus habilidades en favor del crecimiento de la organización (Álvarez y Bernal, 2017). Dentro de esta dimensión el Minsa (2011) considera los aspectos que las organizaciones deben tener en cuenta para promover el bienestar del personal sanitario en relación a la

innovación, el liderazgo, la recompensa y el confort.

En ese sentido, Araya (2019) encontró con respecto a la innovación, que sus encuestados refirieron que sus instituciones no promueven la innovación y que no existe un interés real de querer hacer las cosas de otro modo. En cuanto al liderazgo (considerado dentro de la dimensión confianza), los funcionarios perciben a sus jefes como personas con valores definidos y que asumen sus compromisos con responsabilidad. En cuanto a la recompensa existe una percepción negativa, los funcionarios opinan que los jefes no tienen habilidad para identificar el potencial de los trabajadores y por tanto no los promueven.

De nuestros resultados podemos afirmar que el 45% de los enfermeros encuentran aspectos por mejorar en el potencial humano; por lo tanto presentan una satisfacción laboral promedio; seguido de un porcentaje de enfermeros que de igual forma perciben un nivel por mejorar en esta dimensión y se encuentran parcialmente insatisfechos.

Estos resultados podrían relacionarse con las quejas en cuanto a la incomodidad de los ambientes de trabajo, a las remuneraciones que no son concordantes con la situación de riesgo extremo a la que son sometidos los enfermeros, al incumplimiento con el pago de los bonos COVID-19; a la indiferencia de las autoridades frente a la gran necesidad de personal, a la recarga laboral y a la falta de reconocimiento social genuino a la profesión.

Los enfermeros han demostrado múltiples capacidades durante el manejo de la pandemia, además de ser la profesión con mayor permanencia (real) al lado del paciente, quienes cuidan más allá de cumplir con indicaciones médicas, y a quienes se deben en gran medida la recuperación de muchos pacientes COVID-19; sin embargo, aún existe la tendencia de no considerar a los enfermeros dentro de la dirección de los equipos de salud, centrándose estas oportunidades en el personal médico. Lo que demuestra que más allá de las frases bonitas de los gobiernos y la sociedad hacia el trabajo del enfermero, aún no existe un reconocimiento social genuino y justo a la profesión; incluso con la pandemia se han normalizado las condiciones laborales de precariedad y desigualdad en las que se desenvuelven estos profesionales (Salermo, 2020).

Federico (2021) al respecto opina que debido a la pandemia se ha romantizado con intencionalidad política la imagen de la enfermería, lo que

profundiza el status quo de la profesión, al poner como condición necesaria de la misma asumir actos heroicos y de alto riesgo para su vida y su salud. Se habla de una enfermería con mucho sentido de humanidad, empatía compromiso, compasión y alto sentido de vocación; como induciendo a generar la idea de la heroicidad de los enfermeros en primera línea, como simples acatadores de órdenes y decisiones tomadas por los médicos. Olvidando que los enfermeros tienen la capacidad de liderar, gerenciar y asumir retos en los comités de expertos del manejo de la pandemia y desconociendo las recomendaciones de la OMS, quien aconseja integrar a los enfermeros en dichos comités.

Para evitar que el descontento de los enfermeros sea mayor y comprometa la calidad de atención a los pacientes, las instituciones de salud deben brindar oportunidades para el desarrollo del potencial de estos profesionales, a fin de desarrollar habilidades que les permitan innovar y generar valor agregado en favor de la salud pública peruana (Álvarez y Bernal, 2017).

Está demostrado que los enfermeros con mucha capacidad de adaptación al cambio, resistentes y flexibles pueden manejar de mejor manera situaciones de estrés; del mismo modo que aquellos que reciben el apoyo de sus instituciones y de la sociedad en general; de ahí que es necesario que las instituciones de salud se preocupen en generar ambientes laborales favorables y medidas de soporte a la salud mental de los enfermeros (Labrague y De los Santos, 2020).

Por otro lado, el objetivo principal de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021; y a pesar de haberse demostrado dicha relación, debemos mencionar que nos encontramos frente a algunas limitaciones metodológicas. El estudio se realizó en un escenario particular (el área de pediatría del hospital seleccionado) y con una muestra no muy grande (80 enfermeros) y esto hace que los resultados no puedan ser generalizables. Del mismo modo es necesario mencionar también que los estudios transversales no permiten evaluar las relaciones de causalidad entre el clima organizacional y satisfacción laboral, de ahí que es necesario recomendar la realización de estudios longitudinales a fin de determinar relaciones de causalidad entre ambas variables (Vaca, 2015).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una relación positiva y baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. El nivel predominante observado en el clima organizacional fue “por mejorar”, lo que evidencia que existen aspectos que son percibidos como negativos dentro del ambiente de trabajo; no obstante, los resultados mostraron parcial satisfacción laboral en la mayoría de enfermeros. Los resultados podrían estar relacionados con el compromiso con la profesión y la salud pública que asumen los enfermeros en el contexto de la lucha contra el COVID-19. Sin embargo, es necesario considerar hacer mejoras sobre estos aspectos negativos del clima organizacional a fin de proporcionar ambientes laborales menos tensos, más agradables y que favorezcan la salud física y mental de los enfermeros.
2. Se encontró una relación positiva y baja entre la dimensión cultura organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. La percepción de la mayoría de enfermeros sobre la cultura organizacional fue que se encontraba en el nivel saludable; sin embargo, existe un porcentaje considerable de enfermeros que opinan que debe mejorar; lo que repercutiría en la satisfacción laboral de los enfermeros, al encontrar en el ambiente de trabajo las condiciones de seguridad necesarias para interactuar con los pacientes en un entorno de menor riesgo al contagio del COVID-19.
3. Se encontró una relación positiva muy baja entre la dimensión diseño organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. Los resultados señalan que los aspectos positivos del diseño organizacional no producen satisfacción directamente; sin embargo, se observa que la ausencia de los mismos, puede producir insatisfacción laboral. Se observó predominio del nivel por mejorar en la dimensión diseño organizacional, lo que está asociado a la percepción de aspectos negativos como los horarios extenuantes, promesas no cumplidas de bonos por trabajo de alto riesgo y la escasez de equipos para la bioseguridad

del personal.

4. Se encontró una relación positiva y baja entre la dimensión potencial humano y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021. En cuanto al potencial humano, se observó que predominó el nivel por mejorar, a pesar de que en tiempos de pandemia los enfermeros están en primera línea teniendo un papel importante en la lucha contra el COVID-19, se enfrentan a una grave escasez de personal de enfermería, sobre carga laboral, falta de equipos de protección personal y ninguna participación en los comités de expertos del manejo de la pandemia. Por lo tanto, abordar estas necesidades, proporcionar suministros y reconocer el valor real de la profesión; son acciones esenciales para reforzar el compromiso, la cooperación, identidad, innovación y liderazgo, puesto que una mejor percepción de los aspectos que favorecen directamente el bienestar personal y profesional de los enfermeros va a repercutir en el nivel de satisfacción laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Salud: Considerar dentro de las políticas de salud la creación de programas de apoyo a la salud mental de los enfermeros, puesto que este grupo de profesionales sanitarios son el pilar fundamental de la lucha contra la pandemia, ya que de ellos depende la atención directa de los pacientes y por tanto la calidad de atención en salud.
2. A las autoridades del hospital: Profundizar en el estudio del ambiente de trabajo de los enfermeros e implementar programas de mejora continua, a fin de aumentar la calidad de vida laboral y la satisfacción durante la pandemia; lo que redundará en la identificación de estos profesionales con la institución y en el incremento del compromiso con los objetivos institucionales; de tal modo que estas acciones sirvan como estrategia para evitar a mediano y corto plazo el déficit de profesionales cualificados, que traería consigo la disminución de la calidad de atención al usuario de los servicios de salud durante la pandemia.
3. A las autoridades del Departamento de Enfermería del hospital: Involucrarse en el trabajo en equipo, el liderazgo transformacional, la cultura del buen trato, la comunicación efectiva; lo que les permitiría acercarse más al enfermero asistencial y ser soporte fundamental en momentos de crisis.
4. A otros investigadores: Desarrollar estudios longitudinales que investiguen más a profundidad las dimensiones del clima organizacional y la forma en que influyen en la satisfacción laboral de los enfermeros.

## REFERENCIAS

- Alcántara Ruiz, K. Y. (2021). Coronavirus 2020: Situación de Enfermería en México. *CuidArte*, 10(19), 1-9.
- Álvarez Aros, E. L., & Bernal Torres, C. A. (2017). Modelo de innovación abierta: énfasis en el potencial humano. *Información tecnológica*, 28(1), 65-76.
- Alvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.
- Aliaga Sánchez, R. A., Arévalo Ipanaqué, J. M., Obando Zegarra, M. & Obando Zegarra, R., (2020). Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index de Enfermería*, 29(4), 225-229.
- Arano Chávez, R., Delfín Beltrán, L. A. Escudero Macluf, J. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Ciencia Administrativa*, (1), 9-14.
- Araya Salgado, M. A., y Medina-Giacomozzi, A. I. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2).
- Asmirajanti, M., Hamid, A. Y. S., Hariyati, R., & Sri, T. (2019). Nursing care activities based on documentation. *BMC nursing*, 18(1), 1-5.
- Bagheri, M., Taban, E., Khanjani, N., Naghavi, Z., Khajehnasiri, F., Samaei, S. (2021). Relationships Between Job Satisfaction and Job Demand, Job Control, Social Support, and Depression in Iranian Nurses. *Journal of Nursing Research*. 29 (2) 143 doi: 10.1097/jnr.0000000000000410
- Backes, M. T. S., Higashi, G. D. C., Damiani, P. D. R., Mendes, J. S., Sampaio, L. D. S., & Soares, G. L. (2021). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería para afrontar la pandemia del Covid-19. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 42.
- Burgos, A., Vidal, Y., & Chiguay, C. (2019). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad pública regional chilena. *Revista Inclusiones*, 312-326.
- Calderón, N. G. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017.
- Carrasco Crivillero, O. P., Castillo Saavedra, E. F., Salas Sánchez, R. M., & Reyes Alfaro, C. E. (2020) Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. *Scielo preprints*, 1-14.
- Cartagena, Y. Y., & Peña Ayasta, J. L. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins-ESSALUD.

Lima. 2018.

- Chiang, M., Hidalgo, J. P., y Gómez, N. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>  
<https://www.redalyc.org/journal/2250/225054986005/html/>
- Chiang, M., Hidalgo, J. P., y Gómez, N. (2021). Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), pp. 339-352. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chiavenato Idalberto. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill
- Chiquinta Mesia, G. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque-Chiclayo, 2017.
- Cruz León, A., Méndez Jiménez, A. G. & Morales Ramón, F. (2019). El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *Revista CONAMED*, 24(2).
- Del Castillo Salazar, D. y Rodríguez Abrahantes, T. N. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica del Centro*, 12(2), 213-227.
- Duarte Zeledón, J. E., Mendoza Silva, D. O. & Silva Vanegas, L. X., (2020). *Diseño organizacional* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en psicología*, 23(1), 87-102.
- Federico, L., Giri, L., & Pérez, S. G. (2021). ¿Qué hace a la enfermería especial? La imagen de la profesión en tiempos de pandemia. *Cuadernos Filosóficos/Segunda Época*, (18).
- Forero Pulido, C., Lopera Betancur, M. A., María Cuartas, V. & Paiva Duque, L. E. (2016). El quehacer cotidiano de la enfermera significa soportar la carga. *Revista Cuidarte*, 7(2), 1262-1270.
- Forero Pulido, C., García Aguilar, L. C., Guillermo Rojas, J. y Lopera Betancur, M. A. (2021). Cuidar al paciente con COVID-19: entre la incertidumbre y el deseo de salir adelante. *Revista Colombiana de Enfermería*, 20(2), e035-e035.
- Fuentes Bermúdez G. P. (2020). Enfermería y COVID-19: reconocimiento de la profesión en tiempos de adversidad. *Revista Colombiana de*

*Enfermería*, 19(1), e017-e017.

- Gallegos Pacheco, R. A. M. (2020). Necesidad de recursos humanos de enfermería por brote de COVID-19 Perú. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1), 55-68.
- Gallegos Pacheco, R. A. M., Hurtado Monge, A. C., Peralta Gómez, R. J., Tasayco Ramos, M., y Torres Dañobeytia Y. M. (2021). Situación de enfermería en Perú: Una mirada en Prepandemia. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 10(3), 73-86.
- García Milian, A. J., León Cabrera, P., Perdomo Victoria, I. & Segredo Pérez, A. M (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (24), 86-99.
- Góes, F. G. B., Silva, A. C. S. S. D., Santos, A. S. T. D., Pereira-Ávila, F. M. V., Silva, L. J. D., Silva, L. F. D., & Goulart, M. D. C. (2020). Retos enfrentados por trabajadores de enfermería pediátrica ante la pandemia de COVID-19. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28.
- González Ramos, M., & Molina Gómez, A. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *MediSur*, 14(2), 97-100.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw Hill Education
- Hind Abdullah Mohamed, and Samia Gaballah, "Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case." *American Journal of Nursing Research*, vol. 6, no. 4 (2018): 191-197. doi: 10.12691/ajnr-6-4-7.
- Khadivi, A., Nikbakht Gavgani, A., Khalili, M., Sahebi, L., & Abouhamzeh, K. (2021). Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 424-427
- Labrague, L. J. & De los Santos, J. A. A. (2020). COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support. *Journal of nursing management*, 28(7), 1653-1661.
- Ley del trabajo del enfermero peruano N° 27669 (2002).Gobierno del Perú.
- López Vega M.J. & Majo Marrufo, H. R. (2020). Situación de Enfermería en tiempos de COVID-19: Una mirada panorámica. *Journal of America health*, 3(3), 48-58.
- Loyola da Silva, T. C., de Medeiros Pinheiro Fernandes, Á. K., Brito do O'Silva, C., de Mesquita Xavier, S. S., & Bezerra de Macedo, E. A. (2021). El impacto

de la pandemia en el rol de la enfermería: una revisión narrativa de la literatura. *Enfermería Global*, 20(63), 502-543.

Luengo-Martínez, C., Riquelme Lagos, A., Soto Retamal, M. & Torres Jaque, M. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3), 26-34

Ministerio de Salud (2011). Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima-Perú.

Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia y trabajo*, 19 (58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. *Revista researchgate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa).

Nishimura, Y., Miyoshi, T., Hagiya, H., Kosaki, Y., & Otsuka, F. (2021). Burnout of healthcare workers amid the covid-19 pandemic: A Japanese cross-sectional survey. *International journal of environmental research and public health*, 18(5), 2434.

Ñaupas, H., Valdivia, R. M., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. In Journal of Chemical Information and Modeling (5° Edición, Vol. 53, Issue 9). <https://n9.cl/93x5t>

Ornell, F., Halpern, S. C., Kessler, F. H. P., & Narvaez, J. C. D. M. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals. *Cadernos de saude publica*, 36, e00063520.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Palma Carrillo, S. (2006). Manual de escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. Lima-Perú.

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.

Pedrosa, J., Sousa, L., Valentim, O., & Antunes, V. (2021). Organizational culture and nurse's turnover: A systematic literature review. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1542–1550. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1801160>  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=8b49e58>

3-2310-41cb-9be3-43f0ddfa6407%40redis

- Petcu, M.A.; Sobolevschi, M.I.; Anica, A.; Curea, S.C.; Motofei, C.; Popescu, A.M. (2021). Multidimensional Assessment of Job Satisfaction in Telework Conditions. Case Study: Romania in the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 13 (1), 8965. <https://doi.org/10.3390/su13168965>
- Raraz-Vidal, J. G., Allpas-Gomez, H. L., Torres-Salome, F. K., Cabrera-Patiño, W. M., Alcántara-Leyva, L. M., Ramos-Gómez, R. P., ... & Raraz-Vidal, O. B. (2021). Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el Covid-19 en personal de salud, Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 335-345.
- Rinawati, E. y Nasution, A. (2020). Organizational Climate and Doctor's Works Satisfaction. *Science and Technology Publications, Lda. All rights reserved.* 207-214 DOI: 10.5220/0010293102070214
- Risco Mozo, J. A. (2020). Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud "Virgen de la Puerta"-2020.
- Salas Astrain, R. (2016). Teorías contemporáneas del reconocimiento. *Atenea (Concepción)*, (514), 79-93.
- Salazar, L. R., & Diego-Medrano, E. (2021). An Investigation of the Work-Life Conflict Predictors of IT Employees' Job Satisfaction and Well-Being. *Global Business & Management Research*, 13(1), 16–37. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=8b49e583-2310-41cb-9be3-43f0ddfa6407%40redis>
- Salerno, P. (2020). Enfermeras en pandemia: el discurso público, entre el cuidado y la heroicidad.
- Savitsky, B., Radomislensky, I., & Hendel, T. (2021). Nurses' occupational satisfaction during Covid-19 pandemic. *Applied Nursing Research*, 59, 151416.
- Shahnavazi A, Fadaei M, Shahnavazi H, Bouraghi H. (2021). The Effect of Perceived Organizational Climate on the Performance of Nurses in Private Hospitals. *J Clin Res Paramed Sci*.10(2). 108532. doi: 10.5812/jcrps.108532
- Sari, Y., Yustina, I. y Wahyuni, S. (2021). The Influence of Nurse Satisfaction and Work Stress on Turnover Intension at Mitra Medika Hospital Medan. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*. 8 (3).
- Segredo Pérez, A., y Pérez Perea, L. (2016). El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (4).385-393.

- Sperling, D. (2021). Ethical dilemmas, perceived risk, and motivation among nurses during the COVID-19 pandemic. *Nursing ethics*, 28(1), 9-22.
- Turienzo R. (2016). El pequeño libro de la motivación. Editorial Alienta. España.
- Vaca, C. A. M., Vaca, L. O. M., & Quintero, J. N. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Wang, Y., Liang, C., Zhao, S., Ma, Y., & Xie, Y. (2021, April). How Safety Climate Influences the Willingness to Stay of Nursing Staff during the COVID-19 Outbreak. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 4, p. 451). Multidisciplinary Digital Publishing Institute....
- Xianyin, L., Boxu, Y. & Wendong, L. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697–707. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021</p> <p>Determinar la relación entre</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> H1: Existe relación significativa entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021</p>	<b>Variable independiente: Clima organizacional</b>				
			<b>Dimensio nes</b>	<b>Sub dimensione s</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valores finales de la variable</b>
			<b>Cultura organiza cional</b>	<b>Conflicto y cooperación</b>	Trabajo en equipo. Apoyo institucional.	1, 2	No saludabl e, por mejorar y saludabl e.
				<b>Motivación</b>	Trato adecuado. Oportunidades de desarrollo profesional. Ambiente agradable.	3, 4, 5	
				<b>Identidad</b>	Compromiso del trabajador. Sentido de pertenencia.	6, 7, 8	
			<b>Diseño organiza cional</b>	<b>Toma de decisiones</b>	Información. Autonomía.	9, 10	
				<b>Remuneraci ón</b>	Sueldo acorde con el mercado laboral. Sueldo acorde con el trabajo que realiza.	11, 12	
				<b>Estructura</b>	Conocimiento del MOF. Respeto al MOF.	13, 14	
<b>Comunicaci ón</b>	Constante. Permite	15, 16, 17					

¿Cuál es la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021?	la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021	H3: Existe relación significativa entre la dimensión potencial humano y la satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19, en un hospital de Lima Perú, 2021		<b>organizacional</b>	retroalimentación. Interesante.				
			<b>Potencial humano</b>	<b>Innovación</b>	Disponibilidad para el cambio. Iniciativa. Participación en el cambio.	18, 19, 20, 21			
				<b>Liderazgo</b>	El jefe se involucra en el trabajo. El jefe apoya.	22, 23			
				<b>Recompensa</b>	Bonos por productividad. Reconocimiento. Evaluaciones justas.	24, 25, 26			
				<b>Confort</b>	Ambientes físicos adecuados	27, 28			
			<b>Variable dependiente: Satisfacción laboral</b>						
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valores finales de la variable</b>		
				<b>Significación de la tarea</b>	Identificación con el puesto de trabajo. Valoración del trabajo realizado. Agrado con los resultados logrados. Realización personal. Agrado con las funciones que realiza.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Alta satisfacción, parcial satisfacción, promedio,		
				<b>Condiciones de trabajo</b>	Ambiente físico confortable. Aprobación de los horarios de trabajo. Relaciones adecuadas con la autoridad.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	parcial insatisfacción y alta insatisfacción		

			<b>Reconocimiento</b>	Relaciones adecuadas con los compañeros. Aprecio a los compañeros. Aprecio al trabajo de sí mismo. Reconocimiento al trabajo adicional.	6, 11, 13, 19, 24	cción.
			<b>Beneficios económicos</b>	Remuneraciones justas. Remuneraciones concordantes con expectativas.	2, 5, 9, 10, 16	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>MÉTODO:</b> <b>TIPO:</b> Básica <b>NIVEL:</b> Correlacional <b>DISEÑO:</b> No experimental	<b>Población:</b> La población está constituida por 133 enfermeros del área de pediatría de un hospital de Lima-Perú, 2021.  <b>Muestra:</b> 80 enfermeros.	<b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTOS:</b> Clima organizacional: Escala de evaluación elaborada por la Dirección en calidad en salud y Dirección General de salud de las personas del Ministerio de salud, 2011. Satisfacción laboral: Escala de satisfacción laboral SL-SPC., 2006.	<b>Descriptiva:</b> Tablas de frecuencia. <b>Inferencial:</b> Se usará el coeficiente de correlación de Spearman:  $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: $r_s$ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman. d = Diferencia entre los rangos (X menos Y). n = Número de datos.

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

### Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Clima Organizacional</b>	<p>Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.</p> <p><b>Fuente:</b> Documento Técnico: Metodología para medir el clima organizacional Minsa (2011).</p>	<p>Opiniones de los enfermeros sobre las características de su ambiente laboral, que incluye las relaciones interpersonales, la estructura física del ambiente de trabajo, el liderazgo de los jefes, la comunicación, las remuneraciones, las normas institucionales, los premios e incentivos, el trabajo en equipo, el respeto por el manual de organización y funciones, el apoyo institucional y las oportunidades de crecimiento profesional. Será medido a través del instrumento del Minsa año 2011, para luego del análisis estadístico pueda ser clasificado como saludable, por mejorar o no saludable.</p>	Cultura organizacional	Conflicto y cooperación	-Trabajo en equipo. -Apoyo institucional.	1, 2	<p><b>Ordinal</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Del Comité Técnico de Clima Organizacional del Minsa. 2011. Escala de Rensis Likert, con 4 posibilidades de respuesta Nunca, a veces, frecuentemente y siempre.</p> <p><b>Valores finales:</b> No saludable, por mejorar y saludable.</p>
				Motivación	-Trato adecuado. -Oportunidades de desarrollo profesional. -Ambiente agradable.	3, 4, 5	
				Identidad	-Compromiso del trabajador. -Sentido de pertenencia.	6, 7, 8	
			Diseño organizacional	Toma de decisiones	-Información -Autonomía	9, 10	
				Remuneración	-Sueldo acorde con el mercado laboral. -Sueldo acorde con el trabajo que realiza.	11, 12	
				Estructura	- Conocimiento del manual de organización y funciones. (MOF) - Respeto del manual de organización y funciones (MOF).	13, 14	
				Comunicación organizacional	-Constante. -Permite retroalimentación. -Interesante.	15, 16, 17	
			Potencial Humano	Innovación	-Disponibilidad para el cambio. -Iniciativa. -Participación en el cambio.	18, 19, 20, 21	
				Liderazgo	-El jefe se involucra en el trabajo. -El jefe apoya.	22, 23	
				Recompensa	-Bonos por productividad. -Reconocimiento -Evaluaciones justas	24, 25, 26	
				Confort	-Ambientes físicos adecuados.	27, 28	

## Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	<p>Es la inclinación o predisposición un tanto constante hacia el trabajo, apoyada en valores y convicciones creadas desde las vivencias laborales pasadas. La satisfacción laboral tiene cuatro dimensiones: Significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.</p> <p>Fuente: Sonia Palma Carrillo (2006)</p>	<p>Opiniones de los enfermeros respecto al grado de bienestar que experimentan con los aspectos relacionados al trabajo, como la importancia de las tareas realizadas, condiciones laborales, reconocimiento del trabajo realizado y beneficios económicos; que pueden ser medidas con la escala SL-SPC 2006, y que finalmente puede ser clasificadas en alta satisfacción, parcial satisfacción, promedio, parcial insatisfacción y alta insatisfacción.</p>	<b>Significación de la tarea</b>	-Identificación con el puesto de trabajo. -Valoración del trabajo realizado. -Agrado con los resultados logrados. -Realización personal. -Agrado con las funciones que realiza.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	<p>Ordinal</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala para medir satisfacción laboral SL-SPC 2006 Escala tipo Likert con 5 posibilidades de respuesta: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.</p> <p><b>Valores finales de la variable:</b> Alta satisfacción, parcial satisfacción, promedio, parcial insatisfacción y alta insatisfacción.</p>
			<b>Condiciones de trabajo</b>	-Ambiente físico confortable. -Aprobación de los horarios de trabajo. -Relaciones adecuadas con la autoridad.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.	
			<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	-Relaciones adecuadas con los compañeros. -Aprecio a los compañeros. -Aprecio al trabajo de sí mismo. -Reconocimiento al trabajo adicional.	6, 11, 13, 19, 24.	
			<b>Beneficios económicos</b>	-Remuneraciones justas. -Remuneraciones concordantes con expectativas.	2, 5, 9, 10, 16.	

### Anexo 3: Instrumentos

#### Instrumento para medir el clima organizacional - Minsa 2011

**Presentación:** El presente forma parte de un trabajo de investigación y tiene por finalidad medir la forma cómo usted percibe el clima o ambiente laboral en su centro de trabajo. Le pedimos leer cuidadosamente y responder todos los enunciados. Es de carácter anónimo y voluntario. Expresa su opinión, por lo tanto, no hay respuesta buena o mala.

#### Datos generales:

Edad: .....

Género: M ( ) F ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

Tiempo de servicio: ..... Condición laboral: Nombrado ( )

Contratado: 728 ( ) CAS ( ) Terceros ( )

**Instrucciones para contestar el instrumento:** Marque con una "X" sobre la alternativa que refleje su opinión.

Use la siguiente clave:

N. Nunca

AV: a veces

F: Frecuentemente

S: Siempre

Ejemplo:

ENUNCIADO	N	AV	F	S
Mi salario y beneficios son razonables.			X	

N°	ENUNCIADOS	N	A V	F	S
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
6	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
11	Mi salario y beneficios son razonables.				
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
17	Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.				
18	La innovación es característica de nuestra organización.				
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
21	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
24	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
28	La limpieza de los ambientes es adecuada.				

Se agradece su valiosa colaboración.

**Ficha Técnica del instrumento para medir el clima organizacional Minsa  
2011**

**Elaborado por:** Dirección de Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las personas del Ministerio de Salud.

**Año:** 2011

**Lugar:** Lima – Perú

**Ámbito de aplicación:** En las organizaciones de Salud del Ministerio de Salud y de las Direcciones Regionales de Salud. Sirve como referencia para las demás organizaciones del sector.

**Número de ítems:** 28

**Duración:** 10 minutos

**Finalidad:** Medir el clima organizacional, a través de la percepción de los trabajadores; para tomar acciones de mejora con la intención de promover una cultura de calidad en las organizaciones de salud, con el propósito de brindar servicios de calidad.

**Estructura:** El instrumento consta de 28 enunciados los cuales miden 11 aspectos del clima organizacional. Se consideran 3 dimensiones del clima organizacional: cultura de la organización, diseño organizacional y potencial humano; y 11 subdimensiones que son: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneraciones y toma de decisiones.

<b>Dimensiones</b>	<b>Subdimensiones</b>	<b>Enunciados</b>
<b>Cultura de la Organización</b>	Conflicto y cooperación	1, 2
	Motivación	3, 4, 5
	Identidad	6, 7, 8
<b>Diseño Organizacional</b>	Toma de decisiones	9, 10
	Remuneración	11, 12
	Estructura	13, 14
	Comunicación Organizacional	15, 16, 17
<b>Potencial Humano</b>	Innovación	18, 19, 20, 21
	Liderazgo	22, 23
	Recompensa	24, 25, 26
	Confort	27, 28

**Calificación:** Cada enunciado tendrá 4 posibilidades de respuesta con sus respectivos valores. Nunca equivale a 1 punto. A veces, a 2 puntos. Frecuentemente, a 3 puntos. Siempre, a 4 puntos.

Variable/Dimensiones/ Subdimensiones	Rango de puntuación	Valores finales		
		No saludable	Por mejorar	Saludable
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	28 a 112	Menos de 56	56 a 84	Más de 84
<b>Cultura de la organización</b>	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24
- Conflicto y cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
- Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
- Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
<b>Diseño organizacional</b>	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27
- Remuneraciones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
- Toma de decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
- Comunicación organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
- Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
<b>Potencial Humano</b>	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33
- Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9
- Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12
- Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6
- Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6

**Validez del instrumento:** Para determinar la validez el instrumento fue sometido a juicio de 3 profesionales expertos.

**Confiabilidad del instrumento:** Mediante el análisis estadístico con el alfa de Cronbach, se obtuvo una confiabilidad de 0.874 para la totalidad de ítems.

Para las dimensiones se obtuvieron valores de:

- Cultura organizacional: 0.745
- Diseño organizacional: 0.719
- Potencial humano: 0.840

## Instrumento para medir satisfacción laboral

### Escala SL-SPC 2006

#### Instrucciones para llenar la escala de satisfacción laboral:

A continuación, presentaremos una serie de proposiciones y al costado marcará con una "X" su grado de asentimiento o desacuerdo con cada una de ellas. Por favor se le pide leer cuidadosamente cada proposición y contestarlas absolutamente todas. No hay respuestas buenas ni malas, se trata de que brinde su opinión tal cual la perciba.

Totalmente de acuerdo: TA      De acuerdo: A      Indeciso: I  
Desacuerdo: D      Totalmente en desacuerdo: TD

Nº	ÍTEMS	T A	A	I	D	T D
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que labora me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Se agradece su valiosa colaboración

## Ficha técnica de la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC-2006

**Autor:** Sonia Palma Carrillo

**Año:** 2006

**Lugar:** Lima – Perú

**Forma de aplicación:** individual o colectiva

**Número ítems:** 27

**Duración:** 20 minutos

**Finalidad:** Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a cuatro dimensiones: Significancia de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

**Calificación:** El puntaje total se obtiene de sumar los puntajes parciales de cada ítem. Las puntuaciones en cada ítem son: 5 para totalmente de acuerdo, 4 para de acuerdo, 3 para indeciso, 2 para en desacuerdo y 1 para totalmente en desacuerdo. En los ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19, 24) se consideran las puntuaciones de forma inversa. El puntaje total que se puede alcanzar varía entre 27 a 135. Los puntajes altos se relacionan con satisfacción laboral y los puntajes bajos con insatisfacción. La escala permite obtener puntajes por factores o indicadores.

SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES				PUNTAJE TOTAL
	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	
<b>Alta satisfacción</b>	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
<b>Parcial satisfacción</b>	33 - 36	35 - 40	20 - 23	16 - 19	103 - 116
<b>Promedio</b>	28 - 32	27 - 34	18 - 19	11 - 15	89 - 102
<b>Parcial insatisfacción</b>	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
<b>Alta insatisfacción</b>	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

La escala SL- SPC consta de 27 proposiciones distribuidas en cuatro dimensiones:

1. **Dimensión 1 Significación de la tarea:** Ítems 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
2. **Dimensión 2 Condiciones de trabajo:** Ítems 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27.
3. **Dimensión 3 Reconocimiento personal y/o social:** Ítems 6, 11, 13, 19, 24
4. **Dimensión 4 Beneficios laborales:** Ítems 2, 5, 9, 10, 16

**Validez:** Para determinar la validez el instrumento fue sometido a juicio de 3 profesionales expertos.

**Confiabilidad de la prueba:** Se realizó mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.914 para la totalidad de ítems. Por dimensiones los resultados fueron:

- Significación de la tarea: 0.887
- Condiciones de trabajo: 0.693
- Reconocimiento personal y/o social: 0.710
- Beneficios económicos: 0.826

## Anexo 4: Autorización del hospital de estudio



### ANEXO 6

#### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO

Dr. JUAN SANTILLANA CALLIRGOS

Gerente de la Red Prestacional Rebagliati

De nuestra consideración:

La Jefe del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, de la Red Prestacional Rebagliati, donde se ejecutará el estudio titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ENFERMEROS EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 EN UN HOSPITAL DE LIMA-PERÚ, 2021**", cuya investigadora es la Lic. Judith Hermila Delgado Osoreo, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente, se ejecute en el Hospital Rebagliati.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en Investigación, correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

EsSalud NERM  
RED PRESTACIONAL REBAGLIATI  
Mg. ELIANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ  
Jefe del Departamento de Enfermería  
C.E.P. N° 001-2018-CE-001044

Mg. Eliana Rodríguez Rodríguez  
Jefe de Departamento Enfermería  
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

## **Anexo 5: Consentimiento informado para participar en la investigación**

A través del presente documento expreso mi deseo de participar en la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros en el contexto del COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021”, habiendo sido informado sobre los objetivos y propósito de estudio. Del mismo modo se me informó que mi participación es totalmente voluntaria, anónima y confidencial. Autorizo a la investigadora a usar responsablemente y con fines de estudio la información que facilitaré en las encuestas.

Lima, ..... de..... 2021.

---

Firma del participante

---

Firma del investigador

## Anexo 6: Prueba piloto

### Evidencias estadísticas de confiabilidad Estadísticas de fiabilidad de la variable clima organizacional

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	28

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	70,8400	86,640	,470	,869
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	71,2800	85,043	,480	,869
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	70,9200	88,827	,407	,871
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	70,6000	87,583	,386	,871
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	71,6400	83,490	,574	,866
Estoy comprometido con mi organización de salud.	69,9600	92,373	,114	,876
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	69,8800	90,943	,334	,872
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	69,9600	92,457	,106	,876
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	71,2400	85,523	,552	,867
En mi organización participo en la toma de decisiones.	71,3600	83,157	,613	,864
Mi salario y beneficios son razonables.	71,0000	89,917	,264	,874
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	71,2400	89,273	,281	,874
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	70,2400	88,440	,416	,870
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	69,7600	93,107	,108	,875
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	71,4800	84,843	,532	,867
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	71,1200	86,693	,398	,871
Presto atención a los comunicados que emiten los jefes.	70,2000	93,667	-,015	,880
La innovación es característica de nuestra organización.	71,1200	85,693	,534	,867
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	71,2000	87,167	,520	,868
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	71,5600	85,423	,682	,864
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	71,6000	88,917	,401	,871
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	71,3600	82,407	,662	,863
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	71,6800	88,977	,351	,872
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	72,0800	91,493	,186	,875
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	71,6800	85,310	,594	,866
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	71,8800	86,360	,479	,869
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	70,8000	84,667	,544	,867
La limpieza de los ambientes es adecuada.	70,6000	87,917	,395	,871

## Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	27

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	89,44	180,673	,488	,911
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	89,56	175,340	,474	,913
Me siento útil con la labor que realizo.	89,28	179,627	,529	,911
Me complacen los resultados de mi trabajo.	89,52	172,760	,760	,906
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	89,56	169,673	,895	,904
Me gusta el trabajo que realizo.	89,40	167,917	,836	,904
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	89,20	176,750	,699	,908
Me gusta la actividad que realizo.	89,24	174,773	,784	,907
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	89,52	172,760	,760	,906
El ambiente donde trabajo es confortable.	89,56	169,673	,895	,904
Me disgusta mi horario.	89,40	167,917	,836	,904
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	89,20	176,750	,699	,908
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	91,64	188,990	,145	,917
El horario de trabajo me resulta incómodo.	91,64	217,407	-,742	,936
En el ambiente físico en el que labora me siento cómodo.	91,20	185,417	,276	,915
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	91,64	189,740	,107	,918
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	89,52	172,760	,760	,906
Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.	91,04	180,707	,593	,910
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	91,48	179,510	,540	,911
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	91,12	183,610	,570	,911
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	90,80	180,583	,578	,910
No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	91,84	185,807	,275	,915
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	90,16	187,640	,362	,913
Me siento mal con lo que gano.	91,48	179,510	,540	,911
El sueldo que tengo es bastante aceptable.	91,12	183,610	,570	,911
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	90,80	180,583	,578	,910
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	91,48	179,510	,540	,911

## Data de la prueba piloto

	Clima Organizacional																												Satisfacción laboral																															
	Cultura organizacional								Diseño organizacional								Potencial Humano												Significación de la tarea				Condiciones de trabajo				Reconocimiento				Beneficios económicos																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	3	4	7	18	21	22	25	26	1	8	12	14	15	17	20	23	27	6	11	13	19	24	2	5	9	10	16					
1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2				
2	2	3	3	3	1	3	3	4	4	1	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	1	3	1	1	2	4	3	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3							
3	2	1	3	2	2	4	3	3	2	1	1	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2					
4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3					
5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2							
6	3	2	2	3	3	4	4	4	2	1	2	1	4	4	2	4	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	6	3	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1							
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	7	5	5	5	2	4	5	5	1	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3								
8	2	2	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	8	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	2	1	3	2	2	4	1	3	2	1				
9	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	1	4	4	1	2	4	4	4	1	2	2	2	1	3	1	2	4	9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2					
10	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2				
11	3	2	2	3	1	4	4	4	2	2	3	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	11	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
12	2	1	2	2	1	4	4	4	2	2	2	2	3	4	1	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2					
13	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	4	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4					
14	3	3	3	3	1	4	4	4	1	2	3	3	3	4	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	4	14	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3	1	5	3	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2			
15	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2				
16	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	3	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	3	2	
18	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	1	1	2	1	2	18	5	1	1	4	2	1	5	4	4	2	1	5	1	5	2	1	4	2	1	2	2	1	4	1	2	2	1	2	2	1		
19	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	2	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2	3	3	2		
20	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3		
22	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	2	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	2	1	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	24	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	5	2	1	3	4	2	3	1	3	4	1	3	4	1		
25	3	3	3	3	1	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3

## Anexo 7: Juicio de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento clima organizacional

N°	DIMENSIONES/ SUBDIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Cultura organizacional</b>							
1.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		x		
2.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		x		
3.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		x		
4.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		x		
5.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		x		
6.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		x		
7.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		x		
8.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		x		
	<b>Dimensión 2: Diseño organizacional</b>							
9.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		x		
10.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		x		
11.	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		x		
12.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		x		
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	x		X		X		
14.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
15.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
16.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
17.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		

Dimensión 3: Potencial humano							
18.	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X	
19.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X	
20.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X	
21.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X	
22.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X	
23.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X	
24.	Existen incentivos laborales que yo trate hacer mejor mi trabajo.	X		X		X	
25.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X	
26.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X	
27.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X	
28.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Mg: Angela Margot Oscanca Ramos

DNI: 41494550    N° colegio profesional: 119888

Especialidad del validador: Maestro en administración de empresas, especialista en capital humano, recursos humanos, clima organizacional, salud ocupacional.

14 de octubre del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	No	2	No	3	No	
	<b>Dimensión 1: Significación de la tarea</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser	x		x		x		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	x		x		x		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	x		x		x		
18	Me complacen los resultados de mi trabajo	x		x		x		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	x		x		x		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x		x		x		
26	Me gusta la actividad que realizo	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Condiciones de trabajo</b>							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
8	El ambiente de trabajo es confortable.	x		x		x		
12	Me disgusta mi horario.	x		x		x		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	x		x		x		
15	La comodidad de los ambientes de trabajo es inigualable.	x		x		x		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	x		x		x		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	x		x		x		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x		x		x		

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	No	2	No	3	No	
	<b>Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Siento que recibe "mal trato" de parte de la institución.	x		X		x		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	x		X		x		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x		X		x		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x		X		x		
24	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	x		X		x		
	<b>Dimensión 4: Beneficios económicos.</b>							
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x		X		x		
5	Me siento mal con lo que gano.	x		X		x		
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x		X		x		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x		X		x		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Mg: Angela Margot Cescanca Ramos

DNI: 41494560    N° colegio profesional: 119888

Especialidad del validador: Maestro en administración de empresas, especialista en capital humano, recursos humanos, clima organizacional, salud ocupacional.

14 de octubre del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento clima organizacional

N°	DIMENSIONES/ SUBDIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Cultura organizacional</b>							
1.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
2.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
3.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
4.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		X		
5.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		
6.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		
7.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		
8.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Diseño organizacional</b>							
9.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		
10.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
11.	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
12.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		
14.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
15.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
16.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
17.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		

Dimensión 3: Potencial humano							
18.	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X	
19.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X	
20.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X	
21.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X	
22.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X	
23.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X	
24.	Existen incentivos laborales que yo trate hacer mejor mi trabajo.	X		X		X	
25.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X	
26.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X	
27.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X	
28.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....MELGAREJO SOLIS GIANNINA LISSETTE.....

DNI: 42408567      N° colegio profesional: 44921

Especialidad del validador: MAGISTER EN ENFERMERÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Certificado de validez de contenido del instrumento satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES /Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Significación de la tarea</b>							
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser	X		X		X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
18	Me complacen los resultados de mi trabajo	X		X		X		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
26	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Condiciones de trabajo</b>							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
8	El ambiente de trabajo es confortable.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	X		X		X		
15	La comodidad de los ambientes de trabajo es inigualable.	X		X		X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.</b>							
6	Siento que recibe "maltrato" de parte de la institución.	X		X		X		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
24	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	X		X		X		Siento que no reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas programadas.
	<b>Dimensión 4: Beneficios económicos.</b>							
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X		
5	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]                   Aplicable después de corregir [ X ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....MELGAREJO SOLIS GIANNINA

LISSETTE.....

DNI: 42408567                   N° colegio profesional: 44921

Especialidad del validador: MAGISTER EN ENFERMERÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....18.....de OCTUBRE.....del 2021.....

Certificado de validez de contenido del instrumento clima organizacional

N°	DIMENSIONES/ SUBDIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Cultura organizacional</b>								
1.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
2.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		
3.	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		
4.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		X		
5.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		
6.	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		
7.	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		
8.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Diseño organizacional</b>								
9.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		
10.	En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		
11.	Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		
12.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		
13.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		
14.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		
15.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		
16.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
17.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		

<b>Dimensión 3: Potencial humano</b>								
18.	La innovación es característica de nuestra organización.	X		X		X		
19.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
20.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		
21.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
22.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
23.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		
24.	Existen incentivos laborales que yo trate hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
25.	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
26.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
27.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
28.	La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Anika Remuzgo Artezano  
DNI: 40851214 N° colegio profesional: 38648

Especialidad del validador: Investigación en Enfermería

17 de octubre Del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento satisfacción laboral

N°	DIMENSIONES /Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	1	2	1	2	
	<b>Dimensión 1: Significación de la tarea</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi forma de ser	X		X		X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
7	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
18	Me complacen los resultados de mi trabajo	X		X		X		
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
26	Me gusta la actividad que realizo	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Condiciones de trabajo</b>							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
8	El ambiente de trabajo es confortable.	X		X		X		
12	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	X		X		X		
15	La comodidad de los ambientes de trabajo es inigualable.	X		X		X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	1	2	1	2	
	<b>Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Siento que recibe "maltrato" de parte de la institución.	X		X		X		
11	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
24	No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Beneficios económicos.</b>							
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X		
5	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X		
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X		
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Anika Remuzgo Artezano  
DNI: 40851214 N° colegio profesional: 38648

Especialidad del validador: Investigación en Enfermería

17 de octubre Del 2021

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

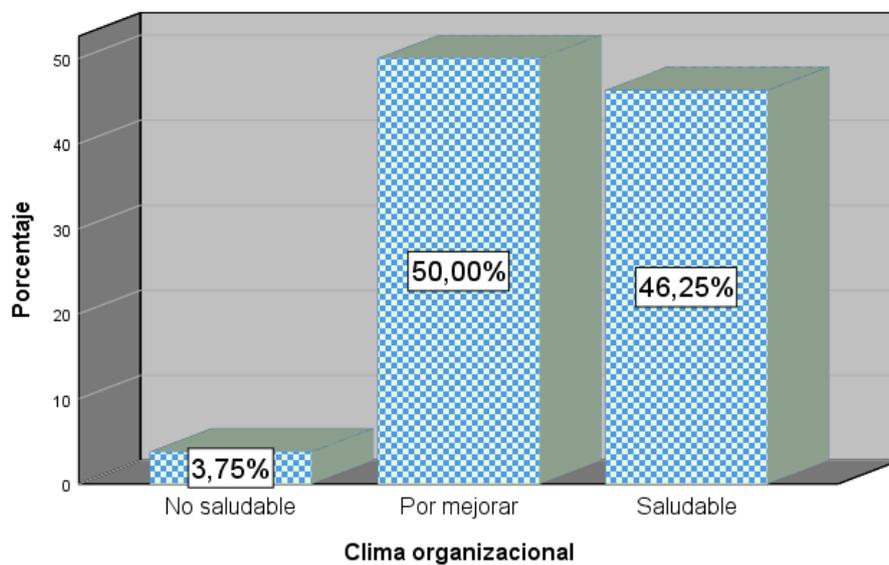


35	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
36	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	2	3	1	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3
38	3	3	3	3	1	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	3	3	1	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	
40	3	3	3	3	1	4	4	4	1	2	3	3	3	4	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	4	4	
41	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	
42	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	
43	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	
44	2	1	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3		
45	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3		
46	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
47	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
48	3	3	2	3	1	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3		
49	3	3	3	3	1	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2		
50	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	4		
51	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4		
52	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3		
53	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3		
54	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3		
55	2	3	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2		
56	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3		
57	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	4	3		
58	4	2	2	4	3	4	4	3	2	1	1	1	4	4	1	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	4		
59	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3		
60	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3		
61	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3		
62	3	3	2	3	1	3	4	4	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	4	3		
63	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3		
64	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3		
65	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3		
66	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3		
67	3	2	3	2	1	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	1	1	2	2	3	4		
68	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3		
69	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2		
70	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3		
71	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3		
72	4	4	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3		
73	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
74	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3		
75	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	4		
76	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3		
77	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4		
78	2	3	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2		
79	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3		
80	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3		

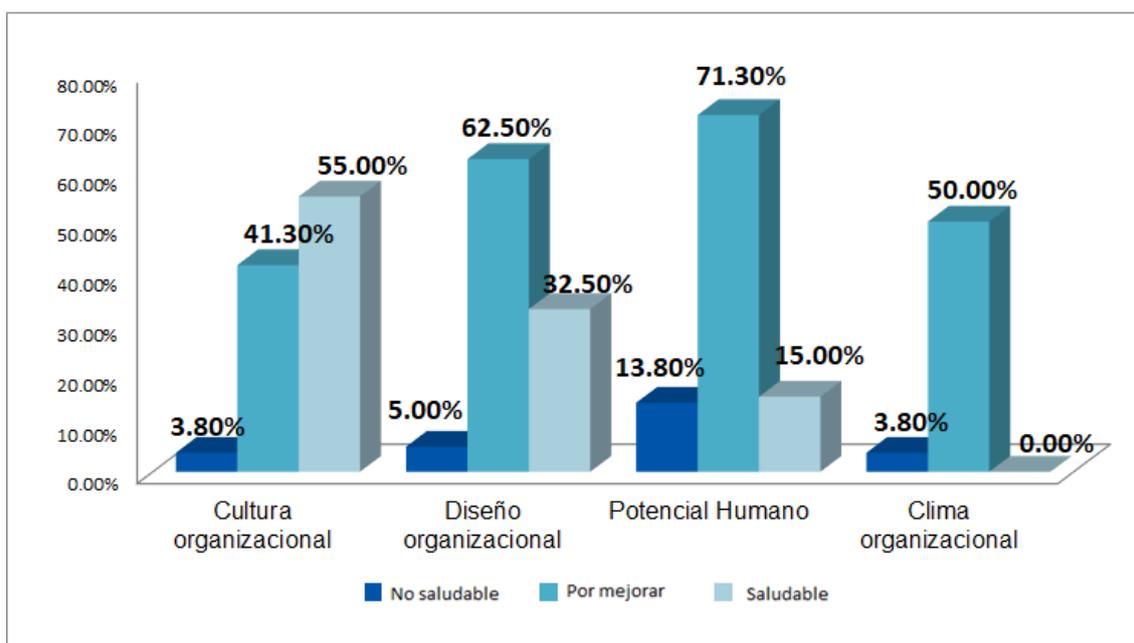
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	1	5	2	1	2	5	4	4	2	5	2			
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4		
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	1	4	2	1	2	2	1	5	2	1	2	5	4	4	2	5	2	
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2	5	4	1	2	5	2		
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	4	4	1	4	5	4	4	2	5	2	5	2	5	2		
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	3	2	1	2	2	1	4	4	1	2	2	1	4	4	1	2	5	4	2	5	2		
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	2	5	2	5	2	5	2		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	4	2	1	4	2	2	2	5	2	1	2	5	4	2	4	5	2	4		
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	2	5	4	2	4	5	2	4		
44	4	2	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	2	4	2	2	5	4	3	4	4	4	4		
45	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2		
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	4	2	5	2	5	2		
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4		
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	1	5	2	1	2	5	4	4	4	2	5	2	5	2	5	2		
49	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	2	4	2	1	2	5	4	1	2	5	4	1	2	5	2	5	2	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	1	2	2	2	5	4	1	2	2	5	4	1	2	5	4	2	5	2	5	2	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	4	2	2	2	5	2	1	2	5	4	2	2	5	2	5	2	5	2	5	2	
52	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	2	1	2	2	2	5	4	1	2	5	4	2	2	5	2	5	2	5	2	5	2	
53	1	1	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	3	2	2	4	2	4	5	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	5	2	5	2	5	2
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	2	2	4	2	4	2	4	2</			

## Anexo 9: Figuras

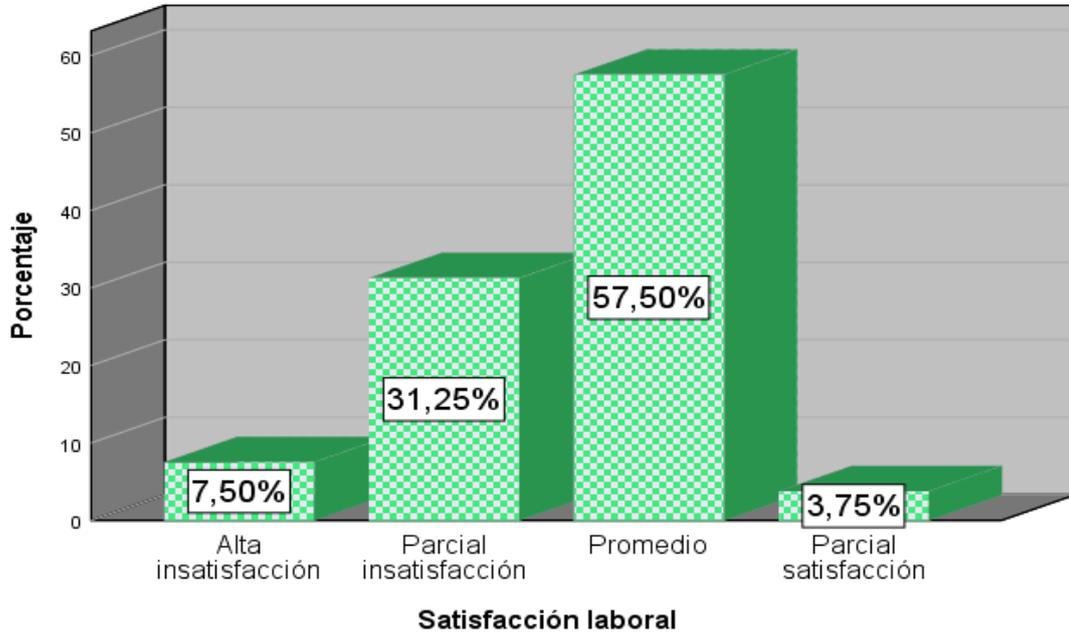
*Niveles de la variable clima organizacional*



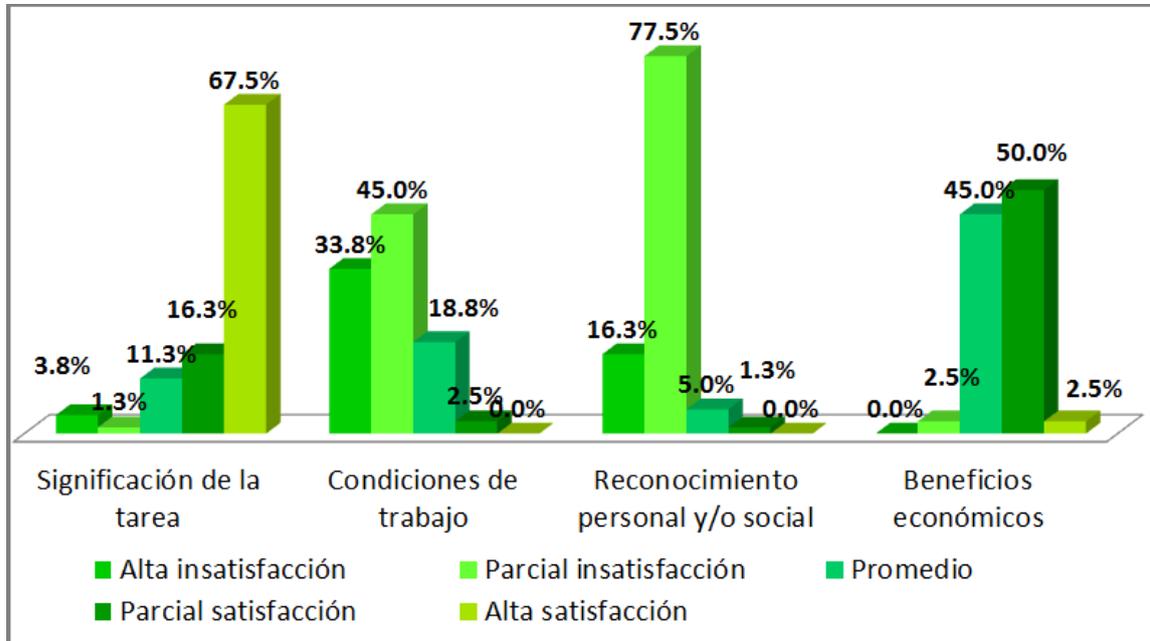
*Niveles de las dimensiones del clima organizacional*



*Niveles de la variable satisfacción laboral*



*Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral*



## Anexo 10

### Pruebas de normalidad

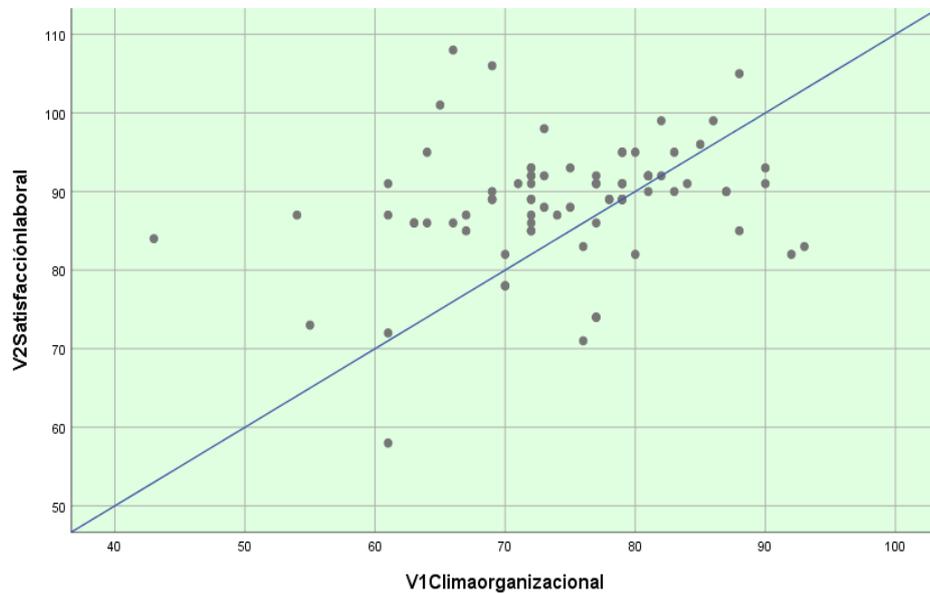
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1Climaorganizacional	,092	80	,093	,976	80	,142
d1V1Culturaorganizacional	,114	80	,013	,959	80	,012
d2V1Diseñoorganizacional	,133	80	,001	,957	80	,008
d3V1Potencialhumano	,094	80	,077	,982	80	,329
V2Satisfacciónlaboral	,140	80	,001	,919	80	,000

Corrección de significación de Lilliefors

La tabla evidencia la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, donde la mayoría de las distribuciones pertenecen a una distribución no normal con una sig < 0,05; no obstante, clima organizacional y potencial humano corresponden a una distribución normal ( $p > 0.05$ ). Por lo que se recomienda el uso de pruebas no paramétricas.

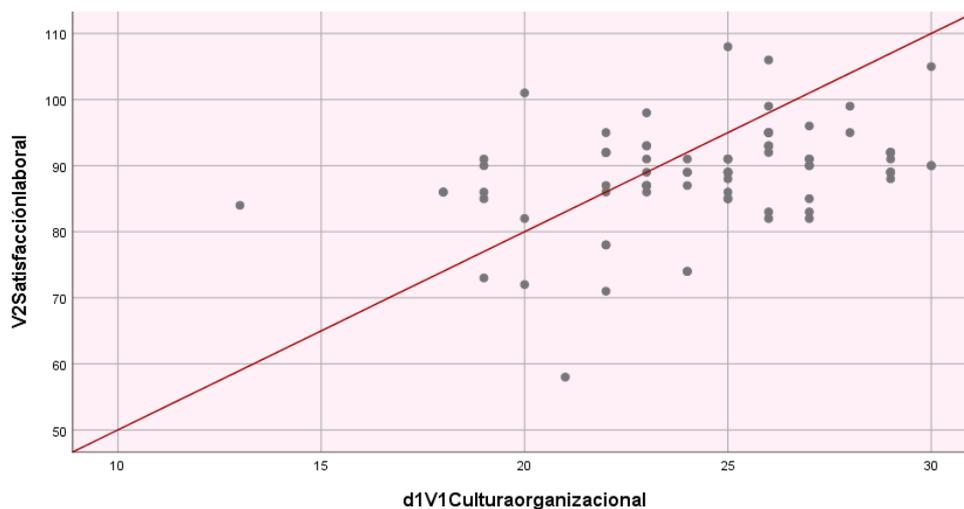
## Anexo 11: Diagrama de puntos de las correlaciones

*Dispersión de puntos correlación: clima organizacional y la satisfacción laboral*



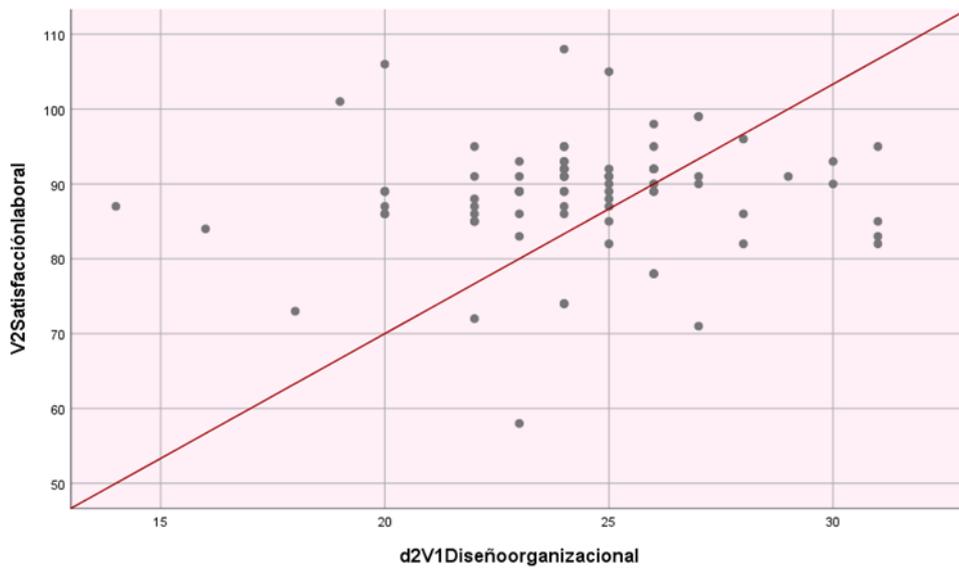
Interpretación: En la figura se observa la relación baja positiva entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

*Dispersión de puntos correlación: cultura organizacional y la satisfacción laboral*



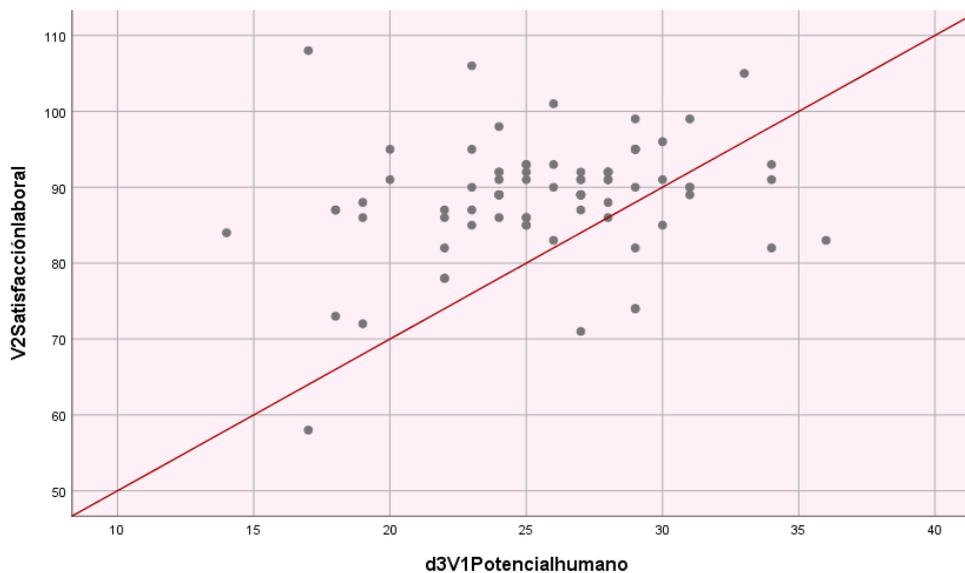
Interpretación: En la figura se observa la relación baja positiva entre cultura organizacional y la satisfacción laboral.

*Dispersión de puntos correlación: diseño organizacional y la satisfacción laboral*



Interpretación: En la figura se observa la gráfica de puntos muy dispersa entre clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual indica que no existe relación.

*Dispersión de puntos correlación: potencial humano y la satisfacción laboral*



Interpretación: En la figura se observa la relación baja positiva entre potencial humano y la satisfacción laboral.

## Anexo 12: Autorización para uso de instrumento SL-SPC 2006

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Judith Hermila Delgado Osores - DNI 10687716

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte

Motivo: Tesis: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los enfermeros en el contexto COVID-19 en un hospital de Lima-Perú, 2021”.

Asesora: Mg. Gladys Requejo Pacheco

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 100 enfermeros del área de pediatría del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora única de la tesis en referencia. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006) en su trabajo de investigación.

Noviembre 10, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización **es exclusiva para la prueba que se menciona** en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.