



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**TRABAJO ACADÉMICO**

Clima Organizacional y la Satisfacción del Profesional de Enfermería que  
Trabaja en el Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Amazonas,  
2023

**Para optar el Título de**  
Especialista en cuidado Enfermero en Emergencias Y Desastres

**Presentado Por**

**Autor:** Pérez Efus, Gilberto

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-1044-2836>

**Asesor:** Dr. Molina Torres, José Gregorio


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

**Línea de Investigación**

Bienestar y Salud

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo,... **PEREZ EFUS GILBERTO** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE TRABAJA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE AMAZONAS, 2023”** Asesorado por el docente: Mg. Jose Gregorio Molina Torres

DNI ... 003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (20 ) (veinte) % con código \_oid:\_  
oid:14912:301806230\_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1

**PEREZ EFUS GILBERTO** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....43023758

Firma de autor 2

DNI: .....




Firma

Mg. Jose Gregorio Molina Torres

DNI: .....003560692

Lima, 28 de diciembre de 2023

**DEDICATORIA**

A Dios, primeramente, que me da sabiduría y me acompaña siempre. A los que me han ayudado de alguna manera para que este sueño se haga realidad y alcanzar un logro más en mi carrera profesional. A mis familiares que sin su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía y no abandonarme en los momentos más difíciles. A mis familiares, amigos y docentes que han aportado ayuda física y moral para darme ánimo y no abandonar este sueño. A todos, gracias...

**JURADOS:**

Presidente : Dr. Molina Torres, José Gregorio

Secretario : Dra. Valentín Santos, Figenia Celeste

Vocal : Mg. Yaya Manco, Elsa Magaly

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
1. El problema	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
2. Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes	7

2.2. Bases teóricas	7
2.3. Formulación de hipótesis	14
2.3.1 Hipótesis general	14
2.3.2 Hipótesis específicas	14
3. Metodología	15
3.1. Método de la investigación	15
3.2. Enfoque de la investigación	15
3.3. Tipo de investigación	16
3.4. Diseño de la investigación	16
3.5. Población, muestra y muestreo	16
3.6. Variables y operacionalización	17
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.7.1 Técnica	19
3.7.2 Descripción de instrumentos	19
3.7.3 Validación	19
3.7.4 Confiabilidad	20
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos	20
4. Aspectos Administrativos	21
4.1. Cronograma de actividades	21
4.2. Presupuesto	22
5. Referencias	23
Anexo 1: Matriz de consistencia	30
Anexo 2: Instrumentos	33
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	37

## RESUMEN

La presente investigación se ha propuesto como Objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de un Hospital Público, 2023. Materiales y Métodos: hipotético- deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y transversal. Población La población estará conformada por 80 enfermeras (os) del área de emergencia. Aplicación de dos cuestionarios, diseñados y adaptados por Zevallos S. en el año 2023, donde fue validado por tres juicios de expertos, cuyo valor del coeficiente KMO de 0,87 indicando una validez de criterio muy para la variable 1 y valor del coeficiente KMO es bastante alto (0,88) para la variable 2. En cuanto a la confiabilidad valor de 0,902 de Alfa de Cronbach para variable 1 y 0,768 del alfa de Cronbach para variable 2. Para el tratamiento de los datos se utilizarán los programas Microsoft Excel y SSPS. Las conclusiones se presentarán junto con el marco teórico en tablas y gráficos estadísticos para su análisis y debate. Por último, se utilizarán tablas de frecuencias y gráficos para analizar e interpretar los datos. Las dos variables se compararán mediante una prueba de normalidad, y el coeficiente de correlación se calculará mediante el estadístico Rho de Spearman y una prueba de inferencia.

**Palabras clave:** Cultura Organizacional, Satisfacción, Enfermería, Emergencia.



## ABSTRACT

The **General Objective** of this research is to determine the relationship between organizational climate and the satisfaction of the nursing professional working in the emergency department of a public hospital, 2023. **Materials and Methods:** hypothetical-deductive, quantitative approach, non-experimental design, correlational and transversal level. **Population** The population will be made up of 80 nurses in the emergency area. **Application** of two questionnaires, designed and adapted by Zevallos S. in the year 2023, where it was validated by three expert judgments, whose KMO coefficient value of 0.87 indicates a very high criterion validity for variable 1 and KMO coefficient value is quite high (0.88) for variable 2. As for reliability, Cronbach's alpha value of 0.902 for variable 1 and Cronbach's alpha value of 0.768 for variable 2. Microsoft Excel and SSPS programs will be used for data processing. The conclusions will be presented together with the theoretical framework in statistical tables and graphs for analysis and discussion. Finally, frequency tables and graphs will be used to analyze and interpret the data. The two variables will be compared using a normality test, and the correlation coefficient will be calculated using Spearman's Rho statistic and an inference test.

**Key words:** Organizational culture, Satisfaction, Nursing, Emergency.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Se entiende como clima organizacional el ambiente psicológico en los que se enmarca la percepción que las personas tienen de su lugar de trabajo. La actitud conductual de los trabajadores en las empresas se ve influido tanto por sus rasgos personales como por la cultura del lugar de trabajo, por lo que es fundamental comprender ambos para entender plenamente el comportamiento de los empleados en el trabajo (1). Así, el clima laboral tiene un gran impacto en cómo se sienten los trabajadores en referencia al sentimiento propio, sus conexiones con sus compañeros y su rendimiento profesional (2).

De esta forma, el rendimiento de una empresa depende en gran medida del compromiso de sus empleados. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los objetivos de las personas incluyen poder encontrar un empleo remunerado que pague un salario justo, seguridad laboral y protección social para las familias, mejores oportunidades de integración social y crecimiento personal, libertad para expresar sus opiniones, capacidad para organizarse y participar en las decisiones que afectan a su vida, e igualdad de oportunidades y trato para hombres y mujeres (3).

De acuerdo a los estudios realizados, éstos demuestran que el índice de facturación mundial ha aumentado un 23% en los últimos años. Una de las soluciones de mayor impacto son las actividades en las empresas que contribuyen al mejoramiento del entorno organizacional (4). El ambiente laboral es uno de los aspectos intangibles que más importan en las empresas, y también uno de los más descuidados. Un ambiente de trabajo inestable también provoca que los colaboradores deserten. De manera general, es factible afirmar que un

clima laboral se trata de un elemento que influye en la sistematización de la empresa, provocando transformaciones que afectan su ejercicio empresarial (5).

Ahora bien, en cuanto a satisfacción laboral, pese a que está vinculada a muchos factores intrínsecos, como la eficacia, el rendimiento laboral y el comportamiento organizativo, aún no hay acuerdo sobre su significado exacto. En general, se entiende por satisfacción laboral la sensación de bienestar que experimenta un empleado en el desempeño de sus funciones. Un empleado contento puede prestar un servicio de alta calidad. En la satisfacción de los empleados influyen varios factores, entre ellos el clima organizacional. Un empleado satisfecho se esforzará más por prestar servicios de alta calidad y rendirá mejor en sus labores (6).

En este sentido, para tomar decisiones que optimicen la gestión de las personas en los sistemas sanitarios, organizaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) donde cada país recibe evaluaciones regulares. El problema actual de la gestión de personas en las empresas de salud pública y privada, es establecer procedimientos de planificación de recursos humanos que puedan satisfacer con éxito las demandas sanitarias y, al mismo tiempo, ofrecer a los empleados puestos de trabajo estables (7).

Por esta razón, se necesita estudiar el tema, no solo a nivel general, sino en el ámbito de la salud. Por ejemplo, según diversos estudios la profesión de enfermería por su funcionamiento tiende a ser estresante, a poseer ambiente laboral tenso por la atención de pacientes, dependiendo del servicio, unos ocasionaran más carga laboral que en otros. este hecho afecta la satisfacción laboral de estos profesionales. Un enfermero satisfecho está mejor

preparado para desempeñar sus funciones laborales, por ello es crucial mantener su salud mental estable para cosechar beneficios personales y colectivo (8).

De esta forma, en Latinoamérica según un estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de la salud realizado en varias naciones: México, Perú, Ecuador, Brasil, Colombia, Venezuela y Chile, la mayoría de los empleados cree que el entorno de trabajo podría mejorar (56%), mientras que el 44% cree que es saludable. El estudio también reveló que los profesionales sanitarios están moderadamente satisfechos con su trabajo en términos de relaciones interpersonales (76%). Sin embargo, el 51% de los empleados expresaron una insatisfacción moderada con su salario (9).

En el Perú, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 24,4% de los trabajadores de medicina y enfermería en la ciudad y las provincias, demuestran insatisfacción en sus lugares de labores. Por otro lado, el Hospital Regional Lambayeque (HRL) de Chiclayo realizó un estudio para conocer la relación entre ambiente organizacional y el agrado de los enfermeros (as) en el área de emergencias, resultó un 66,7% que manifestó que su lugar de trabajo era ordinario, el 21,4% que era saludable y el 11,9% que era desagradable. De ellos, el 66,7% estaban algo satisfechos, el 28,6% muy satisfechos y el 4,8% insatisfechos (10).

Ahora bien, el estudio centrado en el Hospital Público, ubicado en el Distrito Amazonas de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, se hace con el propósito de describir el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería, ya que entre sus problemáticas se perciben muchos factores que dificulta el avance con mejoras para lograr alcanzar las metas trazada como hospital, habiendo que mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores.

La falta de formación del personal para mejorar los sucesos cotidianos, que hace que no se resuelvan en el momento oportuno, que se produzcan pérdidas económicas por la falta de control en el filtro de pacientes atendidos, y la mala organización de los lugares y entornos a utilizar, son factores que contribuyen a estos incidentes.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relacionan clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023?

### **1.2.1 Problemas específicos**

¿Cómo se relacionan la dimensión potencial humano y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia?

¿Cómo se relacionan la dimensión diseño organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia?

¿Cómo se relacionan la dimensión cultura de la organización y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión cultura de la organización y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

En el presente estudio, los datos científicos que apoyan la estrecha relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los profesionales de enfermería constituyen la base del argumento teórico. Según la evidencia científica, la base del lugar de trabajo es la comprensión de que el comportamiento y las impresiones de los empleados sobre su ambiente laboral y están directamente influidos por las normas, las misiones y los valores que guían la organización y su cultura.

Asimismo, la Teoría de Herzberg, servirá de base para esta investigación. ya que sostiene que el agrado o desagrado en el área laboral son dos vertientes de un mismo camino que se dirigen a un mismo sentido, a su vez dos ideas distintas y en ocasiones no relacionadas, que están en constante presencia dentro del entorno laboral del personal sanitario.

### **1.4.2. Metodológica**

En este particular, la metodología de la investigación se apoya en un modelo que permite la recolección y el análisis de datos para abordar las preguntas de investigación del estudio y evaluar las hipótesis previas sobre las dimensiones de las variables "clima organizativo" y "satisfacción de las enfermeras", respectivamente. En consecuencia, la investigación se justifica desde el punto de vista metodológico porque emplea el método científico para el desarrollo, utilizando un método hipotético deductivo y enfoque cuantitativo, cuyos instrumentos de recolección de datos que han sido validadas y probadas como confiables por expertos a través del trabajo de Zevallos en el año 2023, servirán de apoyo para futuras investigaciones.

### **1.4.3. Práctica**

Desde el punto de vista práctico, los resultados de este estudio podrían ayudar a la creación de normas para las coordinaciones de las especialidades de enfermería de urgencias, en términos de razón práctica. Los hallazgos de este proyecto servirán de base para futuras investigaciones a nivel local, regional y nacional que sugieran estrategias para la satisfacción del personal de enfermería que labora en estos servicios, debido a que no existen investigaciones científicas previas sobre las variables de investigación en relación a la población investigada. Con el fin de delinear una planificación del mejoramiento continuo del clima organizacional del enfermero y el agrado o satisfacción en el que labora, la trascendencia de la investigación permitirá difundir información precisa y crucial a la administración del hospital en estudio.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Espacial**

La aplicación de este estudio será un Hospital Público en el Distrito de Bagua Grande Provincia Utcubamba, Región Amazonas.

### **1.5.2. Temporal**

El presente estudio se llevará a cabo desde los meses de julio a noviembre del 2023.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

La población estará conformada por 80 enfermeras (os) del área de emergencia de un Hospital Público, bajo las diferentes modalidades contrato.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

Salgado (11) en el 2019, en Chile, estimó un estudio con el fin de “Establecer si existe correspondencia entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de salud de una comuna en Chile”. Estudio cuantitativo, transversal analítico Muestra de 110 miembros del personal. Se aplicaron dos cuestionarios. Resultados, la satisfacción laboral (3,56 0,87) y la confianza (3,66 0,88) obtuvieron las puntuaciones medias globales más altas. La sensación de un clima organizativo positivo está vinculada a una mayoría en grado de satisfacción laboral en los funcionarios sanitarios analizados, según las conclusiones, que se basan en la correlación estadísticamente significativa de 0,636 ( $p=0,001$ ) entre las puntuaciones globales de ambas medidas.

Del Ángel et al. (12) en el 2020, en México, estimó un estudio con el fin de “Examinar la correspondencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal enfermero”. Estudio cuantitativo, transversal. La muestra estuvo compuesta por 182 empleados, que respondieron un cuestionario y la escala de clima organizativo. La mayoría indicó que era necesario abordar el clima organizativo (56%) y el 40,7% afirmó que su satisfacción laboral oscilaba entre variable y muy variable (46,2%). La correlación fue moderadamente significativa ( $r_s=0,205$ ;  $p=0,05$ ). La asociación estaba en línea con estudios anteriores que demostraron que el clima organizacional percibido aumenta la satisfacción laboral de los empleados. En conclusión, se encontró una correlación positiva entre la percepción del ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados sanitarios.

Zapata (13) en el año 2022 en México, estimó un estudio con el fin de “Examinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal enfermero del Hospital Rural No. 41”. Estudio transversal, investigación descriptivo-correlacional y metodología cuantitativa. Muestra de 46 profesionales, aplicando dos cuestionarios con bases a Escalas Internacionales. Resultados, indicaron que el 2,2% de los profesionales calificaron el entorno organizativo de insuficiente, mientras que el 45,7% de ellos lo calificaron de "en riesgo". Los profesionales que participaron en el estudio indicaron una satisfacción laboral muy alta en el 82,6% de los casos y moderada en el 17,4%. En conclusión, se descubre que existe una fuerte correlación entre la satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales rurales y la cultura organizativa.

#### **A nivel nacional:**

Oblitas (14) en el 2020, en Chiclayo, estimó un estudio con el fin de “Establecer la analogía del clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermero (as). Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal con una muestra de 42 miembros del personal de emergencias. Se utilizaron dos cuestionarios para llevar a cabo la investigación. Como resultados, el 66,7% de los encuestados consideraba que el clima laboral era normal, el 21,4% que era saludable y el 11,9% que era negativo. El 66,7% de los encuestados manifestó una satisfacción laboral moderada, el 28,6% una satisfacción alta y el 4,8% una satisfacción baja. Se demostró que la cultura del lugar de trabajo y la satisfacción laboral estaban relacionadas ( $p=0,002$ ). En conclusión, existe una relación sustancial entre el entorno de trabajo y la satisfacción de los profesionales.

Miranda (15) en el 2021 en Lima, estimó un estudio con el fin de “Comprobar la correspondencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en emergencias”. Estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlativo y transversal. Muestra de 66 miembros del personal de enfermería en la población, utilizando dos preguntas como instrumentos de medición. Como resultados, con un 71,2% del total, el nivel medio del personal de enfermería domina la variable clima organizacional. El personal de enfermería domina la variable satisfacción con un nivel medio de satisfacción del 83,3%. Conclusiones, la cultura organizacional y el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería están directa y significativamente correlacionados.

Gonzales (16) en el año 2021 en Lima, estimó un estudio con el fin de “Identificar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería”. Estudio cuantitativo, no experimental y correlacional. Se aplicaron dos encuestas a una población de 70 miembros del personal de enfermería. Los hallazgos mostraron que solo el 27% de los encuestados tenía una opinión positiva de su lugar de trabajo, mientras que el 30% afirmó que tenía una baja satisfacción laboral debido a que no se sentían valorados ni reconocidos por sus esfuerzos. Conclusión, se encontró una relación moderadamente positiva entre el entorno laboral y la satisfacción laboral ( $p < 0,05$ ). En investigaciones futuras, esto debería tenerse en cuenta.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Clima organizacional**

#### **Definición**

Desde finales de la década de 1960, el clima organizativo -o, más concretamente, la forma en que los trabajadores ven su empresa y sus objetivos- ha sido un tema candente en la

literatura sobre comportamiento organizativo. Se considera un punto de vista esencial para comprender las actitudes y acciones de los empleados relacionadas con el trabajo. Los factores sociales colectivos que conforman el clima de una organización constituyen la base de las condiciones laborales de un trabajador. También se puede definir como un conjunto de características cuantitativas del lugar de trabajo percibido que se ven afectadas directa o indirectamente por las intenciones y los actos de quienes lo habitan y trabajan. Dos características definitorias de esta noción de ambiente organizativo son: Las percepciones de los empleados sobre el ambiente de la empresa se denominan percepciones (17).

Es crucial reconocer la influencia que los juicios de valor -que pueden diferir mucho de una persona a otra- tienen en el rendimiento, la inspiración y la conducta de los trabajadores. Las percepciones pueden asociarse a procesos organizativos como el clima laboral, las prácticas y los procedimientos. El "clima" de una organización se ha definido como un conjunto de rasgos o aspectos del entorno laboral interno que los trabajadores pueden percibir directa o indirectamente y que influyen en su comportamiento (18).

### **Tipos de clima organizacional:**

#### **Clima de tipo autoritario:**

✓ **Sistema Autoritario explotador (I):** El ambiente organizativo es de pavor, la dirección no confía en su personal, rara vez hay interacción entre directivos y empleados, y sólo los altos ejecutivos de la empresa toman decisiones (19).

✓ **Sistema Autoritario paternalista (II):** Los empleados confían en sus jefes y se emplean incentivos como premios y castigos para mantenerlos motivados. Aunque crea la sensación de un ambiente tranquilo y regulado, desde la coordinación se manipulan las insuficiencias del empleado (20).

**Clima de tipo Participativo:**

✓ Participativo Consultivo (III), aunque las decisiones y políticas siguen estando determinadas por la dirección, fomenta un alto nivel de confianza entre superiores y empleados al permitir a éstos tomar decisiones de acuerdo con su rango laboral. En función de los objetivos a cumplir, el entorno es productivo y hay indicios de una satisfacción moderada de los empleados (21).

✓ Sistema Participación en grupo (IV), Existe delegación de responsabilidades y un nivel muy alto de confianza de la dirección entre los empleados confían en la dirección y se reparten responsabilidades. Los procedimientos de ocupación y decretos de la organización están integrados y dispersos entre todos los niveles. La plena aceptación de los objetivos por parte de los trabajadores está garantizada por el compromiso colectivo en su creación. El ambiente de trabajo tiene un alto nivel de satisfacción (22).

**Dimensiones de Clima Organizacional:****Potencial Humano:**

Es el mecanismo social fundamental de una empresa; es la capacidad de los individuos para trabajar duro y tener éxito; para desarrollarse y avanzar. La búsqueda de la grandeza de toda empresa se construye sobre el pilar del potencial humano (23).

**Diseño Organizacional:**

Una herramienta administrativa que permite estructurar las distintas partes de una institución de forma metódica y eficaz. También pretende proporcionar un entorno de trabajo lógico e ideal (24).

**Cultura de la Organización:**

Un conjunto de valores, principios y perspectivas que todos los miembros de la empresa comparten. El significado que comparten la mayoría o todos los miembros de una organización la distingue de otra (25).

**Satisfacción del enfermero:****Definición**

Puede caracterizarse como la acumulación de rasgos persistentes de las personas relacionados con las tareas que deben completar. Si se proporciona dentro del ámbito de sus capacidades tanto a la institución en su conjunto como a él mismo. La satisfacción en relación al paciente es la congruencia o concordancia entre las expectativas de los mismos y su experiencia real es un signo de atención satisfecha (26).

El proceso de aprendizaje que conduce a la satisfacción puede considerarse como un proceso en el que cada miembro del equipo aprende de su mundo emocional, sus características de movimiento y su entorno de trabajo. Dicho de otro modo, hace reconocimiento que el agrado no es originario y la explica en términos de factores psicosociales. Por consiguiente, el usuario está satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. La satisfacción puede definirse como el grado en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen las expectativas del usuario (27).

Aunque en la actualidad no existe una noción que defina de forma absoluta la satisfacción en el trabajo, se enuncia como resultado del uso que el autor o el investigador hacen del término para sus objetivos particulares. Es el disfrute que siente el trabajador al realizar una tarea que le interesa, en un entorno que le hace sentirse cómodo y por la que obtiene

una recompensa psico-socioeconómica acorde con sus expectativas. Una enfermera satisfecha tiene una excelente capacidad para hablar y escuchar. Puede conversar fácilmente con pacientes y familiares para entender sus necesidades y explicarles los tratamientos, y puede seguir instrucciones con facilidad (28).

### **Dimensiones de Satisfacción laboral**

#### **Significación de la tarea:**

Suele referirse a una tarea dentro de un entorno laboral. Puede ser asignada, impuesta o realizada por la persona por su propia voluntad e iniciativa. La voluntad de trabajar muestra el interés demostrado por el propio crecimiento, dado que el trabajo aporta logros a nivel personal en el sentido de esfuerzo, realización personal y profesional, equidad y/o contribución material (29).

**Condiciones de trabajo:** Se describe como la evaluación del trabajo de acuerdo con la normativa que regula el ejercicio en el trabajo. Hay una serie de cosas relacionadas con el entorno laboral que pueden ser perjudiciales para la salud de los trabajadores. Las circunstancias laborales incluyen cosas como el ambiente en el trabajo, las horas trabajadas, la remuneración, el tiempo libre y el equilibrio entre trabajo y vida personal (30).

**Reconocimiento personal y/o social:** El reconocimiento es un proceso que permite identificar a una persona mediante un acto físico, un vídeo o una foto, ofreciendo componentes para la formación de una determinada línea de investigación. El respeto o valor del trabajo se basa en lo bien reconocido que es por los amigos en labores, gerentes, directores y inspectores como consecuencia de las evaluaciones de las metas del empleado o del efecto que esta condición tiene en la organización (31).

**Beneficios económicos:** Afirmación de la habilidad del trabajador a trabajar a cambio de dinero u otros incentivos, como consecuencia de sus esfuerzos por cumplir las tareas que se le encomiendan. El beneficio obtenido en el momento en que se lleva a cabo una acción o un proceso económico se conoce como ventaja económica. Engloba todos los resultados favorables, tanto financieros como materiales. En esencia, sirve como indicador de generación de riqueza. Beneficios es otro nombre para esta palabra (32).

### **Teoría del factor dual de Frederick Herzberg**

La teoría, a veces denominada Teoría de Herzberg de la Motivación de los Empleados o de la Higiene, describe los elementos esenciales que conducen al contento o descontento de un trabajador, evalúa su naturaleza y llega a la conclusión de que son completamente distintos. Se refiere a dos elementos relevantes: la necesidad de evitar el malestar o las situaciones desagradables y, por otra parte, la necesidad o el deseo de progresar y desarrollarse intelectualmente (33).

#### ✓ **Factores de tipo laboral-Factores de higiene:**

Se incluyen los elementos extrínsecos, que están relacionados con las circunstancias del trabajador y se relacionan principalmente con el descontento laboral. Estos elementos están presentes en el entorno inmediato del trabajador. Se conocen como factores extrínsecos porque están influidos por las personalidades y los estilos de gestión de los directivos de la empresa. Herzberg afirma que, en el pasado, los administradores y directivos de las empresas se basaban únicamente en los factores higiénicos como medio de incentivar o castigar a los empleados. Las empresas empleaban incentivos y recompensas salariales, reglamentos empresariales muy flexibles y distinciones externas para aumentar y mejorar la productividad (34).



En sus continuas investigaciones, Herzberg llegó a la conclusión de que los factores higiénicos sólo eran eficaces para reducir o mitigar el descontento durante un tiempo limitado. Una vez que el trabajador sentía que estos factores eran insuficientes, el descontento volvía a generarse de forma muy rápida o repentina, dando lugar a un segundo grupo de factores que denominó factores motivacionales (35).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.

**Ho:** No hay relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.

#### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión potencial humano de clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión diseño organizacional de clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.

**H13:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cultura de la organización de clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método de la investigación

El estudio de investigación actual se servirá del método deductivo hipotético, posee características y técnicas especiales para ejecutar el análisis científico. El estudio de fenómenos, los estamentos hipotéticos, la formulación de soluciones, la comparación empírica de resultados, la formulación de predicciones y la confrontación de hechos son algunos de estos procedimientos (36).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

De enfoque cuantitativo, cuyo objetivo del estudio es el conocimiento cuantificable; conectarlo con las normas y prácticas de las ciencias naturales; crear hipótesis basadas en la crítica literaria; y comparar hipótesis utilizando datos recopilados mediante instrumentos que emplean técnicas de inferencia estadística (37).

#### 3.3. Tipo de investigación

El presente estudio, es de tipo aplicado, cuyo objetivo es explicar el entorno organizativo y la satisfacción de los profesionales de enfermería, plantea una serie de preguntas que la presente investigación intentará resolver (38).

#### 3.4. Diseño de la investigación

**No experimental**, donde se realiza sin la intención de alterar las variables. Se basa principalmente en la observación y el análisis de los eventos en su entorno natural (39).

**Correlacional**, cuyo objetivo del estudio es establecer una correlación entre las dos variables estudiadas, categorías y conceptos de las mismas (40).

**Transversal**, se considera una técnica de observación que permite recopilar y analizar datos sobre una serie de variables predeterminadas a partir de los datos de la población completa o de una muestra de la misma, recogidos en un momento determinado (41).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población estará conformada por 80 enfermeras (os) del área de emergencia de un Hospital Público, bajo las diferentes modalidades contrato, cuya muestra será censal ya que se utilizará la totalidad de la población.

#### **✓ Criterios de inclusión**

- Profesional de enfermería que trabaje en el servicio de emergencia.
- Profesional de enfermería que no se encuentra de vacaciones.
- Profesional de enfermería que desee participar del estudio y firme el consentimiento informado.

#### **✓ Criterios de exclusión**

- Profesional de enfermería que no trabaje en el servicio de emergencia.
- Profesional de enfermería que se encuentra de vacaciones.
- Profesional de enfermería que no desee participar del estudio y no firme el consentimiento informado.

### 3.6. Variables y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>V1</b> <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Se considera un punto de vista esencial para comprender las actitudes y acciones de los empleados relacionadas con el trabajo. Los factores sociales colectivos que conforman el clima de una organización constituyen la base de las condiciones laborales de un trabajador (17).	Mediante un cuestionario sobre el lugar de trabajo y la satisfacción laboral, se evaluará el entorno laboral del personal de urgencias del Hospital de Apoyo.	<b>Potencial humano</b>  <b>Diseño organizacional</b>  <b>Cultura de la organización</b>	Experimentación El liderazgo Recompensas Comfort Esquema de Comunicación Decisiones y toma de decisiones recompensa Inspiración Identificación Competencia y trabajo en equipo	Ordinal	No saludable: 27-54  Por mejorar: 55-81  Saludable: 82-108
<b>V2:</b> <b>SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</b>	La satisfacción de la madre con la atención que recibió su hijo hospitalizado está influida por su percepción de un tratamiento aceptable del dolor y su experiencia con el servicio de hospitalización (27).	Es un conjunto de prácticas que realizan en satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público de Amazonas.	<b>Significación de la tarea</b>  <b>Condiciones de trabajo</b>  <b>Reconocimiento personal / social</b>  <b>Beneficios económicos</b>	El valor del trabajo realizado. intento Construcción Equilibrio Relaciones en un entorno horario Reconocimiento moral o financiero salario Promociones	Ordinal	Insatisfecho: 17-40  Satisfecho: 41-63  Muy satisfecho: 64-86

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

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizará una encuesta para obtener información sobre las variables 1 y 2. La técnica permite la obtención rápida y efectiva de grandes cantidades de datos (40).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Variable 1: Clima Organizacional**

Para la medición de esta variable será tomado en cuenta el estudio de Zevallos, aplicado en Perú en el 2023 de manera satisfactoria. El cuestionario consta de 28 ítems componen este test, que se divide en tres (03) dimensiones: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. Las respuestas también se proporcionan en referencia a una escala Likert con cuatro posibles respuestas: nunca (1), ocasionalmente (2), frecuentemente (3) y siempre (4). Su objetivo es evaluar el clima organizacional en una escala que va de poco saludable a saludable o que necesita mejorar (41).

##### **Variable 2: Satisfacción**

Para la medición de esta variable será tomado en cuenta el estudio de Zevallos, aplicado en Perú en el 2023 de manera satisfactoria. Esta encuesta tiene cuatro componentes: la importancia de la tarea (7 preguntas), las condiciones de trabajo (7 preguntas), el reconocimiento personal y/o social (15 preguntas) y las recompensas económicas (2 preguntas). Su objetivo es medir la satisfacción de los empleados a través de una escala que incluye insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho (41).

#### **3.7.3 Validación**

##### **Variable 1: Clima Organizacional**

Para la medición de esta variable será tomado en cuenta el estudio de Zevallos, aplicado en Perú en el 2023 de manera satisfactoria. La validez de este instrumento se realizó por medio de juicio de tres expertos, el valor del coeficiente KMO de 0,87, indicando una validez de criterio muy alta (41).

#### **Variable 2: Satisfacción**

Para la medición de esta variable será tomado en cuenta el estudio de Zevallos, aplicado en Perú en el 2023 de manera satisfactoria. La validez de este instrumento se realizó por medio de juicio de tres expertos, el valor del coeficiente KMO de 0,88, indicando una validez de criterio muy alta (41).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

Para la medición de esta variable será tomado en cuenta el estudio de Zevallos, aplicado en Perú en el 2023 de manera satisfactoria. Además, la confiabilidad de este instrumento tuvo un coeficiente que resultó ser de 0,902 Alfa de Cronbach (41).

#### **Variable 2: Satisfacción**

Para la medición de esta variable será tomado en cuenta el estudio de Zevallos, aplicado en Perú en el 2023 de manera satisfactoria. Además, la confiabilidad de este instrumento tuvo un coeficiente que resultó ser de 0,768 del alfa de Cronbach (41).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El director del hospital del estudio recibirá una carta de presentación. Se contactará con el servicio de enfermería para establecer la coordinación tras la firma de la autorización con el fin de facilitar el calendario de recogida de datos.

Para la recolección de los datos se hará uso de los programas informáticos de tratamiento SSPS y Microsoft Excel. Junto con la fundamentación teórica, los resultados se presentarán en forma de tablas y gráficos estadísticos para su análisis y debate. Por último, se utilizarán tablas de frecuencias y gráficos para analizar e interpretar los datos. Las dos variables se compararán mediante una prueba de normalidad, y el coeficiente de correlación se calculará mediante el estadístico Rho de Spearman y una prueba inferencial.

### **3.9. Aspectos éticos**

**Principio de Autonomía:** Se tendrá en cuenta proteger los derechos de los participantes. Además, antes de llevar a cabo la encuesta se exigirá el consentimiento informado y firmado.

**Principio de confidencialidad:** La privacidad de la información personal del encuestado se protegerá de acuerdo con las normas éticas.

**Principio de beneficencia y no maleficencia:** al igual que los principios éticos de beneficencia, que garantiza la identidad e integridad del encuestado, el beneficio de, que trata de evitar daños al encuestado, los principios de justicia y equidad.

**Principio de Justicia:** que otorga al participante la libertad de participar o no en el estudio según considere oportuno, lo cual se le tratará con respeto y equidad (42).



#### 4. Aspectos Administrativos

##### 4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2023																			
	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Percepción de la problemática	■	■																		
Recolección de bibliografía		■	■	■	■															
Situación problemática		■	■	■	■															
Objetivos y formulación		■	■	■	■															
Delimitaciones y justificación		■	■	■	■															
Bases teóricas e hipótesis		■	■	■	■															
Diseño metodológico		■	■	■	■															
Población, muestra y muestreo		■	■	■	■															
Técnicas e instrumentos					■	■	■	■												
Procesamiento y análisis de datos					■	■	■	■												
Aspectos éticos									■	■	■	■								
Aspectos administrativos									■	■	■	■								
Anexos, matriz e instrumentos									■	■	■	■	■	■	■	■				
Aprobación del proyecto																	■	■	■	■
Sustentación																	■	■	■	■

## 4.2. Presupuesto

<b>Potenciales Humanos</b>	<b>Recursos Humanos</b>			
	<b>Asesorías</b>	<b>1</b>	<b>3.000,00</b>	
	<b>Técnico en Digitaciones</b>	<b>1</b>	<b>230,00</b>	
	<b>Encuestador</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	
	<b>Estadístico</b>	<b>1</b>	<b>750</b>	
	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Material Bibliográfico</b>		
<b>Textos</b>		<b>Estimado</b>	<b>250</b>	
<b>Internet</b>		<b>Estimado</b>	<b>220</b>	
<b>Otros</b>		<b>Estimado</b>	<b>400</b>	
<b>Material De Impresión</b>				
<b>Impresión y Copias</b>		<b>Estimado</b>	<b>360</b>	
<b>Empastado de Tesis</b>		<b>3</b>	<b>220</b>	
<b>USB</b>		<b>Ejemplares</b>	<b>145,00</b>	
<b>CD</b>		<b>Unidad</b>	<b>5,00</b>	
<b>Material De Escritorio</b>				
<b>Papel Bond A4 80 Gramos</b>		<b>2 Millar</b>	<b>40,00</b>	
<b>Papelote Cuadriculado</b>		<b>10 Unidades</b>	<b>5,00</b>	
<b>Cartulina</b>		<b>10 Unidades</b>	<b>4,00</b>	
<b>Cinta Adhesiva</b>		<b>2 Unidades</b>	<b>3,00</b>	
<b>Plumones</b>		<b>5 Unidades</b>	<b>12,00</b>	
<b>Servicios</b>		<b>SERVICIOS</b>		
		<b>Comunicaciones</b>	<b>Estimado</b>	<b>80,00</b>
		<b>Movilidad y Viáticos</b>	<b>Estimado</b>	<b>400,00</b>
	<b>Impresiones</b>	<b>Estimado</b>	<b>300,00</b>	
	<b>TOTAL DE COSTOS</b>		<b>6.494,00</b>	

## 5. REFERENCIAS

1. Guerra F, et al. Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de los usuarios atendidos por el Servicio de Atención Móvil de Emergencia (SAMU) en el contexto del COVID-19, Piura 2021. Horiz. Medicina. [Internet]. 2023; 23(1): e2147. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>.
2. Sidin I, Arifah N, Mahmuda R. Organizational climate enhance service quality through enhancing OCB in public hospital. Biomed Res (Aligarh). [Internet]. 2019; 30 (5). Disponible en: <https://www.alliedacademies.org/articles/organizational-climate-enhance-service-quality-through-enhancing-ocb-in-public-hospital.pdf>
3. Azo J. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020 [Tesis de Título]. Lima: Universidad Peruana la Unión; 2020. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3155>
4. Castillo E, Medina M, Bernardo J, Reyes C, Ayala C, Castillo E, et al. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. Rev Cub Salud Pública, 2019; [Internet]. 2019; 45(2):1-13. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662019000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004)
5. Holguín Y. Contreras Camarena Carlos. Satisfacción laboral del personal del Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María). Horiz. Medicina. [Internet]. 2020; 20(2): e1238. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>.
6. Muñoz D, Vázquez P, Roque P, Aguilar G, Cajero A, Delgado J, et al. Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. Ene. [Internet]. 2022; 16 (2): 1330. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988348X2022000200004&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988348X2022000200004&lng=es).

7. Ramírez L. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019 [Tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión; 2019. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Fernández D, Revilla M, Kolevic L, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. Anales de la Facultad de Medicina. [Internet]. 2019; 80(2):188-192. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
9. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital EsSalud Trujillo – 2019 [tesis maestría]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo; 2020. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/Ñique\\_MMISD.pdf?sequence=1&isAllowed=y7](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/Ñique_MMISD.pdf?sequence=1&isAllowed=y7).
10. Olano L. Control Interno Del Hospital De Apoyo I “Santiago Apóstol Utcubamba”, Bagua Grande – 2021. Pimentel – Perú. 2022. [Tesis para optar al grado de maestro]. Lima: Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9730/Olano%20D%C3%A1vila%20Lucy%20Magaly.pdf?sequence=1>
11. Salgado M, Giacomozzi A. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. Revista médica Risaralda. [Internet]. 2019; 25 (2): 157-166. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S)
12. Del Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermo. univ. [Internet]. 2020; 17(3): 273-

283. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632020000300273&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273&lng=es).

13. Zapata A. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público. [Tesis para optar al grado de maestro]. Bolivia: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 2022. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7491>

14. Oblitas S. Clima organizacional y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú: Work climate and satisfaction of emergency nurses in a public hospital in Chiclayo, Peru. Rev.exp.med. [Internet]. 2020; 6(1). Disponible en: <https://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381>

15. Miranda S. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2021. [Tesis para optar al grado de maestro]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4978/T061\\_46024334\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4978/T061_46024334_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Gonzales K, Quinteros Y, et al. Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima. 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78809>

17. De la Cruz Pérez L, Ramírez E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. Ágora. [Internet]. 2021; 8(2):47-52. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183>

18. Silva D, Méndez P, Arancibia D, Cortes F. La Importancia del Clima y Cultura Organizacional para la Atención en Instituciones de Salud. Revista Universidad y Sociedad [Internet] 2020; 12(1): 53-60. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>

19. Ojeda R, Podestá L, Ruiz R. Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet] 2021; 37(2):1-17. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n2/1561-2961-enf-37-02-e3596.pdf>
20. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital EsSalud Trujillo – 2019 [tesis maestría]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo; 2020. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/Ñique\\_MMISD.pdf?sequence=1&isAllowed=y7](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/Ñique_MMISD.pdf?sequence=1&isAllowed=y7).
21. Vázquez J. Caracterización sociodemográfica de la satisfacción laboral en personal hospitalario, 2021. [Internet]. Disponible en: [file:///C:/Users/user/Downloads/cecilia\\_colunga1,+SATISFACCION+LABORAL+EN+PERSONAL+DE+SALUD+CON+NOMBRES+DE+AUTORES.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/cecilia_colunga1,+SATISFACCION+LABORAL+EN+PERSONAL+DE+SALUD+CON+NOMBRES+DE+AUTORES.pdf)
22. Castro S. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas, Lima – Perú, 2021. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro\\_Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro_Vega.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. García M, Hernández T, Adriazola F, López M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del Clima Organizacional en Atención Primaria de Salud en la Región del Maule, Chile. *Revista Empresarial* [Internet] 2019; 13(1):13-21. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=702166221>.
24. Silva D, Méndez P, Arancibia D, Cortes F. La Importancia del Clima y Cultura Organizacional para la Atención en Instituciones de Salud. *Revista Universidad y Sociedad* [Internet] 2020; 12(1): 53-60. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/175310>.

25. Vásquez V, Gómez J, Martínez J, Salgado A. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i) Ciencia*. [Internet] 2019; 23(4): 325-331. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>13.
26. Shahnnavazi A, Fadaei Eshkiki M, Shahnnavazi H, Bouraghi H. The Effect of Perceived Organizational Climate on the Performance of Nurses in Private Hospitals. *J Clin Res Paramed Sci*. [Internet] 2021; 10 (2): e1085323. Disponible en: <https://doi.org/10.5812/jcrps.108532>.
27. Ramírez L. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019. [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión; 2019. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y9](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y9).
28. Román D. Clima organizacional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en centro quirúrgico hospital Gustavo Lanatta Luján. Huacho, 2020. [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres, 2021. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10977>
29. Carrasco K. Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba. Chiclayo. 2020. [Tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49073>
30. Aloisio L, Coughlin M, Squires J. Individual and organizational factors of nurses' job satisfaction in long-term care: A systematic review. *Int J Nurs Stud*. [Internet]. 2021; 123:104073. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34536909/>
31. Aloisio L, Gifford W, McGilton K, Lalonde M, Estabrooks C, Squires J. Factors Associated With Nurses' Job Satisfaction In Residential Long-term Care: The Importance of

Organizational Context. J Am Med Dir Assoc. [Internet]. 2019;20 (12): 1611-1616.e4.

Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31399359/>

32. Ozdoba P, Dziurka M, Pilewska-Kozak A, Dobrowolska B. Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review. Int J Environ Res Public Health. [Internet].

2022; 10;19 (8): 4554. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9027856/>

33. Martínez P. Teoría de Herzberg de los dos factores sobre la motivación laboral. Psicología [Internet]. 2019; Disponible en:

<https://www.psicologia-online.com/teoria-de-herzberg-de-los-dos-factores-sobre-la-motivacion-laboral-4807.html>

34. Seren S, Esrefgil G, Yilmazmis F, Bengu N, Gunes Dinc N, Ileri S, Ataman Z, Dirik H. Role of job satisfaction and work environment on the organizational commitment of nurses: a cross-sectional study. Contemp Nurse. [Internet]. 2019; 55(4-5):380-390. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31558109/>

35. Aloisio L, Gifford W, McGilton K, Lalonde M, Estabrooks C, Squires J. Factors associated with Nurses' Job Satisfaction in Residential Long-term Care: The Importance of Organizational Context. Journal of the American Medical Directors Association [Internet]

2019; 30 (1):1-6. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1525861019305158>

36. Piza N. et al. Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Conrado, [Internet] 2019; 15(70), 455-459. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es)

[86442019000500455&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es)

37. Cadena P. et al. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. Revista Mexicana de Ciencias



Agrícolas, [Internet] 2018; 8(7), 1603-1617. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>

38. Hurtado F. Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. Revista Cientific. [Internet] 2020; 5 (16): 99-119, Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>

39. Ventura J. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Rev. Salud Pública Cubana [Internet]. 2019; 43(4). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es).

40. Quispe M. et al. Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de la muestra con STATA y R. Rev. Medicina Corporal. HNAA [Internet]. 2020; 13(1): 78-83. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>.

41. Zevallos S. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de centro quirúrgico de un Hospital Nivel III. Lima, 2023. [Tesis de especialidad]. Lima: Universidad Norbert Wiener. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8391/T061\\_42728557\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8391/T061_42728557_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

42. Izaguirre M. Importancia de la formación ética de los estudiantes de medicina. Ana. fac. medicina. [Internet]. 2019; 80(4): 507-510. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16974>.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### Título de la Investigación: “Clima Organizacional y la Satisfacción del Profesional de Enfermería que Trabaja en el Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Amazonas, 2023”

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño/Metodológico
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.</p> <p><b>Ho:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia de un Hospital Público, 2023.</p>	<p><b>V1</b> <b>Clima Organizacional</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Potencial humano</b></p> <p><b>Diseño organizacional</b></p> <p><b>Cultura de la organización</b></p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal Correlacional</p> <p><b>Población:</b> conformada por 80 enfermeras (os) del área de emergencia</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Encuesta y Cuestionario.</p> <p><b>Variable 2:</b> Encuesta y Cuestionario.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se relacionan la dimensión potencial humano y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia?</p> <p>¿Cómo se relacionan la dimensión diseño organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia?</p> <p>¿Cómo se relacionan la dimensión cultura de la organización y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión cultura de la organización y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hi1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión potencial humano de clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia Hospital Público, 2023.</p> <p><b>Hi2:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión diseño organizacional de clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia Hospital Público, 2023.</p> <p><b>Hi3:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión cultura de la organización de clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Emergencia Hospital Público, 2023.</p>	<p><b>V2</b></p> <p><b>Satisfacción del profesional de enfermería</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p><b>Significación de la tarea</b></p> <p><b>Condiciones de trabajo</b></p> <p><b>Reconocimiento personal / social</b></p> <p><b>Beneficios económicos</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Encuesta y Cuestionario.</p> <p><b>Variable 2:</b> Encuesta y Cuestionario.</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado participante, Sus respuestas son valiosas, por lo que le pedimos que sea lo más sincero posible. La información que nos facilite en este formulario se tratará de forma confidencial.

**Escalas:** nunca (1) a veces (2) frecuentemente (3) siempre (4)

Dimensiones / Ítems	Escalas			
	1	2	3	4
<b>POTENCIAL HUMANO</b>				
1. Nuestra organización es conocida por su innovación.				
2. Mis compañeros muestran iniciativa para encontrar soluciones a los problemas.				
3. Mis compañeros de trabajo pueden hacer que se tengan en cuenta fácilmente sus nuevas sugerencias.				
4. Mi organización es adaptable y da la bienvenida al cambio.				
5. Cuando es necesario, mi empresa está dispuesta.				
6. Nuestros jefes ayudan a establecer las circunstancias ideales para el avance de mi organización.				
7. Mi jefe me ofrece incentivos para que intente realizar mi trabajo de forma más eficaz.				
8. Mi trabajo ha recibido una evaluación justa.				
9. Los reconocimientos y premios se conceden de forma justa.				
10. En general, estoy contento con el ambiente en el trabajo.				
11. El entorno está suficientemente limpio.				
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

12. Antes de emitir un juicio, mi superior directo intenta recabar información.				
13. Participo en la toma de decisiones de mi empresa.				
14. Mi remuneración y mis ventajas son justas.				
15. Mi remuneración es justa teniendo en cuenta el esfuerzo que he realizado.				
16. Las funciones que desempeño están en consonancia con mi puesto.				
17. Mi superior directo se comunica a menudo con el personal para conocer sus opiniones técnicas o perspectivas sobre el trabajo.				
18. Si estoy haciendo mi trabajo bien o mal, mi jefe inmediato me lo hace saber.				
19. Presto atención a los anuncios que hacen mis superiores.				
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
20. Mis compañeros son de confianza cuando los necesito.				
22. En mi lugar de trabajo me tratan bien.				
23. Tengo la oportunidad de realizar lo que mejor se me da en el trabajo.				
24. Mi superior directo se esfuerza por fomentar un buen ambiente de trabajo.				
25. El éxito de mi organización se ve considerablemente afectado por mi esfuerzo.				
26. Sonrío.				
27. Cometo errores.				

### Anexo 3. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado participante, Sus respuestas son valiosas, por lo que le pedimos que sea lo más sincero posible. La información que nos facilite en este formulario se tratará de forma confidencial.

**Escalas:** Total Acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En Desacuerdo (2) Total Desacuerdo (1)

Dimensiones / Ítems	Escalas				
	5	4	3	2	1
<b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>					
1. Creo que el trabajo que hago es apropiado para quien soy.					
2. Disfruto con mi trabajo y me siento útil.					
3. Estoy contento con el resultado de mis esfuerzos.					
4. Me siento satisfecho de mi trabajo y de mí mismo.					
5. Disfruto con mi trabajo.					
6. Me siento bien conmigo mismo después de hacer mi trabajo.					
7. Disfruto con lo que hago.					
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
8. El diseño físico del lugar de trabajo me facilita la realización de mi tarea.					
9. Mi lugar de trabajo es cómodo.					
10. Mi horario me irrita.					
11. Mi capacidad para llevarme bien con mi supervisor contribuye a la calidad de mi trabajo.					
12. El nivel de confort en el trabajo es incomparable.					
13. El horario de trabajo se adapta a mis necesidades.					
14. Existen incomodidades que impiden realizar bien el trabajo diario.					
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

15. Se piensa que hago un trabajo sin importancia.					
<b>BENEFICIOS ECONOMICOS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
16. Mi sueldo es realmente respetable.					
17. Puedo satisfacer mis expectativas económicas gracias a mi trabajo.					

**Anexo 4.****Consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores : Pérez Efus, Gilberto  
 Título : “Clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de un Hospital Público, 2023”

---

**Propósito del estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de un Hospital Público, 2023” Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Pérez Efus, Gilberto** El propósito es: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de un Hospital Público, 2023”.

**Procedimientos:**

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. **Pérez Efus, Gilberto** al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigadora**

**Nombre:**

**DNI:**



## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>Universidad Wiener on 2023-10-14</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-02-27</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2023-09-10</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2023-10-17</b> Submitted works	<1%
5	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>Submitted on 1693193314794</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-02-16</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	<1%