



Escuela de Posgrado


Tesis

Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. 2022.

Para optar el grado académico de:
Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los
Cuidados de Enfermería

Autor: Baldeón Romero, Roberto Carlos
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5218-7992>

Lima, Perú
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Baldeón Romero Roberto Carlos; Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra. 2022.”** Asesorado por el docente: Curisinche Rojas, Maricela Con DNI 04014437 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4015-6627> tiene un índice de similitud de (14) (CATORCE)% con código identificador oid:14912:248624177 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
 Roberto Carlos, Baldeón Romero
 DNI: 45567857



.....
 Firma de la Asesora
 Maricela, Curisinche Rojas.
 DNI: 04014437

Lima, 01 de agosto de 2023

Tesis

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA. 2022.**

Línea de investigación

SALUD, ENFERMEDAD Y AMBIENTE
EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y POLÍTICAS SANITARIAS

Asesor(a)

Dra. CURISINCHE ROJAS, MARICELA

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4015-6627>

Dedicatoria

A mi familia, Roberto y Alejandrina, formadores de mis valores. A las enfermeras y técnicos de enfermería del servicio de emergencias que durante la pandemia proporcionaron cuidados vitales al paciente, desde su ingreso en el triaje controlando funciones vitales, colocando una vía periférica, proporcionando oxigenoterapia, asistiendo en la intubación, así como consolando a los familiares de quienes partieron.

Agradecimiento

A mi asesora Maricela Curisinche Rojas, Enfermera con grado académico de Doctora en Salud Pública, investigadora calificada por el Concytec y docente de pre y postgrado; por su paciencia, sabiduría y acompañamiento en la elaboración de mi tesis.

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1

1.1	Planteamiento del problema	1
1.2	Formulación del problema.....	8
1.2.1	Problema general.....	8
1.2.2	Problemas específicos.....	9
1.3	Objetivos de la investigación	10
1.3.1	Objetivo general.....	10
1.3.2	Objetivos específicos	10
1.4	Justificación de la investigación	12
1.4.1	Teórica	12
1.4.2	Metodológica	12
1.4.3	Práctica.....	13
1.5	Limitaciones de la investigación	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		15
2.1	Antecedentes de la investigación Internacionales	15
2.2	Bases teóricas.....	26
2.3	Formulación de hipótesis.....	41
2.3.1	Hipótesis general.....	41
2.3.2	Hipótesis específicas	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		43
3.1.	Método de investigación	43
3.2.	Enfoque investigativo.....	43
3.3.	Tipo de investigación	43
3.4.	Diseño de la investigación.....	44
3.5.	Población, muestra y muestreo	45
3.6.	Variables y Operacionalización	46
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.7.1.	Técnica.....	50
3.7.2	Descripción de los instrumentos	50
3.7.3	Validación	52
3.7.4	Confiabilidad.....	53
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	53
3.9.	Aspectos éticos	54
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		56
4.1	Resultados.....	56
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados.....	56

4.1.2. Prueba de hipótesis general.....	67
4.1.3. Prueba de hipótesis específica 1.....	68
4.1.4. Prueba de hipótesis específica 2.....	69
4.1.4. Prueba de hipótesis específica 3.....	70
4.1.5. Prueba de hipótesis específica 4.....	71
4.1.6. Prueba de hipótesis específica 5.....	72
4.1.7. Prueba de hipótesis específica 6.....	73
4.1.8. Prueba de hipótesis específica 7.....	74
4.1.9. Prueba de hipótesis específica 8.....	75
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
5.1 Conclusiones	87
5.2 Recomendaciones.....	88
REFERENCIAS.....	91
ANEXOS	97
Anexo 1: Matriz de consistencia	98
Anexo 2: Instrumentos.....	102
Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética.....	107
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	108
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.	110
Anexo6: Informe del asesor de turnintin.....	112

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022 (n=122).....	57
Tabla 2. Percepción del clima organizacional del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. 2022 (n=122).	58
Tabla 3. Percepción del clima organizacional según dimensiones del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente	

Piedra. 2022(n=122).....	59
Tabla 4. Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022 (n=122).	60
Tabla 5. Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería según dimensiones en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.	60
Tabla 6. Clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	61
Tabla 7. Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	62
Tabla 8. Estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	62
Tabla 9. Sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	63
Tabla 10. Retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	64
Tabla 11. Disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	64
Tabla 12. Estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	65
Tabla 13. Claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	66
Tabla 14. Valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	66
Tabla 15. Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	67
Tabla 16. Relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	68
Tabla 17. Relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	69
Tabla 18. Relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	70
Tabla 19. Relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en	

enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).....	71
Tabla 20. Relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	72
Tabla 21. Relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022. (n=122).	73
Tabla 22. Relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	74
Tabla 23. Relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).	75

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia de un hospital de Lima. 2022. Metodología: investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. Se encuestó a 122

enfermeras, usando un Cuestionario sobre clima organizacional validado en el Perú; y el instrumento de satisfacción laboral del Ministerio de Salud-Perú; también adaptada por Vallejos, (2017). Los resultados mostraron al aplicar la prueba estadística de Chi-cuadrada, la existencia de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ($\chi^2=48, 272$), ($p=0.000$), evidenciándose que a mayor clima organizacional, mayor es el nivel de satisfacción laboral (Tau-b de Kendall es 0.627). Se encontró como principales características sociodemográficas y laborales un 54.1% son técnicos de enfermería y un 45.9% son enfermeras(os); el 79.5% del personal son adultos (30 a 59 años), predomina el sexo femenino (77.9%); el 26.2% labora en la UCIN; sólo el 34.4% del personal es nombrado; el 52.5% es CAS COVID; el 39.3% tienen 10 o más años de experiencia laboral; más de la mitad (54.9%) del personal de enfermería tiene 3 o menos años de trabajo en el servicio de emergencia. El 67.2% del personal cuenta con especialidad en emergencias y/o estudios de perfeccionamiento. El 53.3% del personal de enfermería percibió como bueno el clima organizacional. El 57.4% del personal de enfermería percibió como medio la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, enfermería, tiempo de COVID-19, servicio de emergencia.

Abstract

The general objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in nursing in times of COVID-19 in the emergency service of a hospital in Lima. 2022. Methodology: research with a quantitative, non-experimental, correlational and cross-sectional approach. Were surveyed 122 nurses,

wearing a Questionnaire about organizational climate validated in Peru; and the instrument of job satisfaction of the Ministry of Health-Peru; also adapted by Vallejos, (2017). The results showed when applying the Chi-square statistical test, the existence of a relationship between organizational climate and job satisfaction ($\chi^2=48, 272$), ($p=0.000$), evidencing that the higher the organizational climate, the higher the level of job satisfaction (Tau -b for Kendall is 0.627). The main sociodemographic and labor characteristics were found: 54.1% are nursing technicians and 45.9% are nurses; 79.5% of the personnel are adults (30 to 59 years old), the female sex predominates (77.9%); 26.2% work in the NICU; only 34.4% of the staff are appointed; 52.5% is CAS COVID; 39.3% have 10 or more years of work experience; more than half (54.9%) of the nursing staff have worked in the emergency service for 3 or less years. 67.2% of the personnel have a specialty in emergencies and/or advanced studies. The 53.3% of the nursing staff perceived the organizational climate as good. 57.4% of the nursing staff perceived job satisfaction as a medium.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, nursing, COVID-19 time, emergency service.

Introducción

La investigación fue ejecutada en los meses de Junio- Julio del año 2022 cuando se daba fin a la tercera ola e iniciaba una cuarta ola de Pandemia del Coronavirus. En este tiempo la actuación del personal de enfermería fue clave porque asumieron el cuidado integral de los pacientes desde el ingreso en el área de triaje diferenciado; controlando

funciones vitales, administrando oxigenoterapia, medicamentos y derivando al área que correspondía; en área de cuidados críticos proporcionó cuidados especializados; manejo de cánula de alto flujo, apoyo en entubación, manejo de ventiladores mecánicos, pronación del paciente enfermo y también realizando actividades preventivas como la vacunación.. En ese sentido se estudió a la columna vertebral del sistema de salud, las enfermeras; a través de dos variables importantes en la gestión de servicios de salud como son el clima organizacional y la satisfacción laboral, para diagnosticar de manera científica el estado laboral del personal de salud. A continuación se describe lo que se trató en cada capítulo. En el capítulo I, se desarrolló el problema de investigación, justificación, y limitaciones del mismo; así también se plantearon los objetivos a investigar. En el capítulo II, se reforzó el estudio de la investigación con los antecedentes y bases teóricas. Además se determinó la hipótesis del estudio. En el capítulo III, se plasmó la metodología a seguir, aplicando cuestionarios validados al total de la población, con la ética debida. En el capítulo IV, se dieron respuesta a los objetivos e hipótesis planteadas mediante los resultados de investigación. Finalmente en el capítulo V, se presentaron las conclusiones y se dieron las recomendaciones a las instituciones, ministerios y departamentos correspondientes.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El clima organizacional y la satisfacción laboral son instrumentos importantes en la gestión de los servicios de salud. Ambos son fundamentales porque permiten evaluar y diagnosticar de manera científica el estado laboral del personal de salud. Los resultados de clima contaminado, incierto o deteriorado y la satisfacción laboral baja ocasionan en el trabajador ausentismo, estrés, frustración de expectativas, rotación profesional, generación de patologías ocupacionales, errores en el trabajo y por consiguiente quejas de los pacientes y enfermeras.(1)

El clima organizacional es la percepción conjunta de los trabajadores de salud respecto al trabajo, el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), las relaciones interpersonales, aspectos estructurales (procesos y procedimientos), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.(2)

Por otro lado, la satisfacción laboral se define como una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo, entendiendo actitud como manifestaciones

de evaluación, favorables o desfavorables, acerca de condiciones de trabajo, interacción de los jefes y bienestar de los trabajadores, que reflejan los sentimientos del trabajador frente a estos.(3) 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 redundará en la satisfacción del usuario externo.(4)

En ese sentido investigar sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un escenario de pandemia del COVID-19 en el personal de enfermería que labora en un servicio de emergencias es fundamental. Las enfermeras han demostrado ser la columna vertebral del sistema de salud antes y durante la pandemia de la COVID-19, representan a más de la mitad del personal de salud en los establecimientos de salud, sin embargo existe una escasez de 5,9 millones en los continentes de América, África, Europa y Asia, afectando la salud mundial.(5) Así también según datos de la OMS, más de los 50% de los países miembros tenían menos del ratio recomendado como indicador de desarrollo por el Banco Mundial, que es de 3 enfermeros por cada 1000 habitantes.(6) En nuestro País, antes de la pandemia existía un déficit de 27,625 enfermeros, para llegar al índice recomendado por la OMS que es de 25 enfermeros por cada 10,000 habitantes, y garantizar la prestación adecuada de los servicios de salud.(6) El personal enfermería a pesar de tener limitaciones en cuanto a equipo de protección personal, temor de contagio y estrés, hicieron frente a esta enfermedad atendiendo a su razón de ser, el “arte del cuidado”.(8) Durante la pandemia se abrieron nuevas condiciones de contrato, CAS-COVID, estas fueron ágiles y sin demora, por la necesidad de personal de

salud que se necesitaba para la valoración diagnóstico y tratamiento de pacientes con la enfermedad COVID-19, así también su remuneración fue mucho mayor a lo ordinario, por el riesgo a la morbi-mortalidad.(7) En los hospitales, el área que tuvo un rol preponderante durante el estado de emergencia por la COVID 19 fue el servicio de emergencias, encargada de brindar atención medico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanente durante las 24 horas del día a todos los pacientes COVID y no COVID; aquí también se implementaron ambientes laborales como triaje diferenciado, Centro de atención y aislamiento temporal (CAAT), y la Unidad de Cuidados Intermedios (UCIN); se excluyeron del ámbito hospitalario áreas como de consulta externa y administrativas, que fueron a laborar a otro campus para minimizar el contagio.

Estudios científicos confirman que un clima organizacional negativo genera estrés laboral y conlleva a una menor satisfacción laboral.(9) El clima organizacional negativo afecta indirectamente los compromisos organizacionales y la intención de renuncia laboral, por lo contrario la creación de un clima organizacional positivo puede aumentar el compromiso de las enfermeras con su trabajo y reducir su intención de renuncia.(10)

Los empleados que trabajan en organizaciones caracterizadas por un clima organizacional poco favorable tenían mucho menos deseo de permanecer en la organización que aquellos que trabajan en organizaciones con un clima organizacional de apoyo.(11)

La satisfacción laboral es afectada por el agotamiento y esta conlleva a disminución en la productividad, rendimiento y la calidad de atención del paciente.(12)

En china, un estudio científico encontró que la satisfacción laboral del personal de salud de primera línea fue de nivel media. El personal de salud mostró una mayor satisfacción laboral en términos de relaciones con colegas, cumplimiento laboral antiepidémico y reconocimiento laboral. Mientras que los participantes mostraron una menor satisfacción en términos de intensidad de trabajo anti-epidemia, salarios en comparación con la carga de trabajo y el entorno de trabajo, y las condiciones. La educación, la experiencia laboral, la duración del trabajo antiepidémico, la duración del sueño diario y la forma de participación fueron factores que influyeron en su satisfacción laboral.(13)

Estudios previos en Italia y África han demostrado insatisfacción de las enfermeras en los hospitales con los requisitos de las tareas, las políticas organizacionales y el avance en la carrera (14), así como insatisfacción con las condiciones laborales y salariales.(15)

En Chile, en un estudio realizado a profesionales médicos, no médicos, técnicos administrativos y auxiliares encontró que en dos centros de salud familiar presentaron un clima organizacional y satisfacción laboral de nivel medio. La relación más alta se presentó entre la dimensión satisfacción por el trabajo en general y confianza de clima organizacional (0,660). La dimensión presión de clima organizacional no presentó relación estadísticamente significativa con las dimensiones de satisfacción laboral. Sin embargo tuvo limitaciones como estudiar a demasiadas profesiones y no abarcar a una de ellas y profundizarla y que se desarrolló en centros de salud que corresponden al primer nivel de atención; este vacío lo cubrimos en nuestra investigación realizando el estudio a la profesión de enfermería exclusivamente y en ámbito distinto, el Hospitalario.(1) De igual forma

en Ecuador, se encontró que las áreas a mejorar son desarrollo personal y valores en Clima organizacional; y estructura, responsabilidad y motivación en Satisfacción laboral. Así mismo afirmó que en el área de emergencia se trabaja bajo presión. Sin embargo, la población total estudiada es muy limitada, por el contrario en nuestro estudio se trabajó con el 100% de la población.(16) Por el contrario en México, se encontró que el personal médico y enfermería perciben un clima saludable y una satisfacción laboral alta. Las dimensiones donde se observó insatisfacción fueron en la supervisión, ambiente físico de trabajo y con las prestaciones recibidas, entendiéndose que un bajo porcentaje no está de acuerdo con la forma en que los superiores evalúan el trabajo, cómo mantienen el ambiente físico y la forma en que se dan las oportunidades de prestaciones, salario y formación. Sin embargo, también tiene limitaciones como el estudiar a varias categorías laborales o profesiones obteniendo en cada una diferentes percepciones por la mismas características propias de cada profesión; por ello recomiendan profundizar un estudio con una profesión específica y compararla con estudios similares; se cogió esa sugerencia y se cubrió el vacío dedicándonos al estudio de la profesión de enfermería en nuestra investigación.(17)

En Perú, estudiaron la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de enfermeras en el contexto de la pandemia COVID – 19. Los resultados muestran que los estresores laborales se encuentran en un nivel medio 96,7% y máximo 3,3%. La satisfacción laboral presentó en el nivel medio 53,4%, bajo 28,3% y alto 18,3%. Las variables estresores laborales y satisfacción laboral presentan relación directa y significativa según el análisis inferencial ($p < 0,005$). A diferencia de nuestro estudio, este se realizó en un hospital especializado de EsSalud con

enfermeras de varios servicios (neonatología, cuidados intensivos, emergencia y sala de operaciones). Por el contrario nuestro estudio se realizó exclusivamente con personal de enfermería del servicio de emergencia y en hospital estatal de mediana complejidad. (18) Así mismo, en Lima, se investigaron el grado de ansiedad, estrés y depresión de los enfermeros de emergencia que atienden a los pacientes con sospecha de Covid-19. Los resultados muestran un nivel de ansiedad 39,1%, depresión 24,6% y estrés 8,8%. En los grados severos y muy severos, la ansiedad ocupa el primer lugar, seguida del estrés y de la depresión. A diferencia de nuestro estudio, este se realizó en 2 hospitales públicos de alta complejidad. (19)

Estudios realizados en dos regiones del Perú evidencian que las variables clima organizacional y satisfacción laboral tienen una calificación regular. A diferencia de nuestro estudio la población estudiada fue limitada y el hospital público de alta complejidad. (20),(21) Asimismo, otros investigadores estudiaron las mismas variables en tiempos del coronavirus encontrando también niveles regulares de satisfacción laboral y clima organizacional. Sin embargo la población estudiada es distinta (médicos y enfermeras, técnicos, etc.) y en ámbito distinto, Instituto especializado. (22),(8)

En Lima Norte, se investigó la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de centros de salud de la Diris Lima Norte en tiempo de pandemia, encontrando que el clima organizacional se encuentra nivel regular 86,9% y nivel muy bueno 13,10%. Para la satisfacción laboral se encuentra como satisfecho un 63,1%, muy satisfecho 35,7% e insatisfecho 1,20%. La variable clima organizacional influye en la satisfacción laboral con un valor R^2

de Nagelkerke (0,243). Sin embargo se estudió en centros de salud del primer nivel de atención y enfoque distinto. (23)

En el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, se investigó el nivel de estrés laboral en relación al clima organizacional en los profesionales de salud del servicio de emergencia encontrando que 56%(28) del personal de salud percibe un nivel medianamente favorable de clima organizacional, 20%(10) un nivel Desfavorable y el 14% (7) favorable.(24) Asimismo, en el Plan Operativo Anual, los usuarios externos percibieron insatisfacción con la atención brindada en un 61,5%.(25) Se halla el vacío respecto a estudios de clima organizacional y satisfacción laboral que no se realizaron hace varios años en nuestra institución a pesar de contar con un resultado desfavorable de las variables. Además según la política nacional de calidad recomienda las mediciones anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultural. En ese contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en el clima y satisfacción laboral en nuestra organización de salud.(2)

Los efectos perniciosos de un clima contaminado o cerrado son un ambiente donde no es posible el compromiso ni la identificación personal y es sumamente difícil desarrollar sentimientos de pertenencia debido al desorden y la incoherencia organizativa; se encuentra carencia de valores institucionales, insuficiente afianzamiento de los patrones culturales y donde la toma de decisiones de los diversos niveles está totalmente centralizada y los esfuerzos productivos fragmentados. Así mismo el clima incierto o regular tiene componentes

ambivalentes y restringen el potencial de los individuos, se desgasta la relación interpersonal por la frecuencia e intensidad de los conflictos encubiertos y existe pasividad frente a situaciones críticas y problemáticas.(26)

En este contexto, se requiere estudiar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz (HCLLH), con la finalidad de generar evidencia e identificar áreas críticas que afectan el clima organizacional y la satisfacción de los profesionales de enfermería, que permitan formular propuestas y recomendaciones para la mejora, contribuyendo a la gestión de los servicios de enfermería basada en la evidencia. Los resultados de la investigación pueden contribuir en la toma de decisiones de los gestores de enfermería para la adopción de estrategias efectivas de gestión de recursos humanos para la promoción y mejora continua en enfermería.(2)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas y laborales en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Cuál es la percepción del clima organizacional en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Cuál es la percepción de satisfacción laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?

- ¿Existe relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?
- ¿Existe relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

- Identificar la percepción del clima organizacional del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

- Identificar la relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Identificar la relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación correlacional se justifica teóricamente en el valor de la prueba de la hipótesis. La hipótesis del investigador (Ha) fue evaluado estadísticamente por el procedimiento de hipótesis; que concluyo aceptando la hipótesis propuesta. Por lo tanto se corrobora la teoría y modelo utilizados (jerarquía de necesidades de Maslow, motivación-higiene de Herzberg y el modelo de Fernando Toro). Las hipótesis tienen fundamento en las teorías y modelo utilizados. Por el contrario si la hipótesis no hubiese sido aceptada la teoría se pondría en tela de juicio.

1.4.2 Metodológica

Los instrumentos validados y la metodología que se utilizó en la investigación para la medición del clima organizacional y satisfacción laboral, pueden constituirse en herramientas para repetir posteriores mediciones en el mismo hospital o en otras instituciones y servicios de emergencia de características similares. Se recomienda una medición anual, que permitirá observar la evolución de las variables y

compararlos entre sí con el propósito de mejorar el funcionamiento de la organización con los resultados obtenidos. (2)

1.4.3 Práctica

Los resultados que generó la investigación serán informados a las autoridades del Hospital (directores, jefes de servicios y jefatura del servicio de enfermería) y personal de enfermería. Estos resultados pueden ser usados por los gestores para la adopción e implementación de acciones o proyectos de mejora continua del clima organizacional y el abordaje de los factores relacionados con la insatisfacción laboral del personal de enfermería en la perspectiva de contribuir a mejorar la calidad de atención en el establecimiento de salud.

Posterior a la implementación de acciones de mejora del clima laboral organizacional y la satisfacción laboral, se podría volver a realizar la medición de ambas variables a fin de valorar los cambios. De tal manera, que se promueva una “cultura de calidad” en la institución a través de la medición periódica e implementación de la mejora continua del clima organizacional y satisfacción laboral, a través de planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores críticos que se detecten e impactan en el compromiso y productividad del personal de enfermería. (2)

1.5 Limitaciones de la investigación

El costo, requisitos varios y revisión prolongada del proyecto de tesis, para obtener el permiso de realizar la investigación en la Institución de Salud.

La diferencia de horario del investigador, su trabajo y de los encuestados dificultó la consecución del consentimiento informado y los números telefónicos para el envío de cuestionarios.

En la parte estadística y análisis de la investigación se dificultó porque no se contó prontamente con el asesoramiento de un estadístico.

Los instrumentos de investigación utilizados para ambas variables principales fueron extensos y demandaron tiempo extra a los participantes de la encuesta, a pesar de haberlo ejecutado virtualmente con Formulario Google.

El tiempo de pandemia por COVID-19 también dificultó para socializar el consentimiento informado de manera masiva y se utilizó equipo de protección personal (EPP), para minimizar el contagio en el hospital.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación Internacionales

Yu et al. (2020). Objetivo: “Investigar la satisfacción laboral y factores de influencia asociados del personal de salud (enfermera, médico,) que trabajaban en la primera línea en la prevención y control de COVID-19 en Hospitales locales de la Provincia de Hubei, China. 2020”. Metodología: observacional, transversal, analítico. La población estuvo constituida por 455 profesionales en salud. El instrumento para medir satisfacción laboral es el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ). Los resultados muestran para satisfacción laboral en una puntuación media fueron de $82,58 \pm 11,1$; concluyendo que la satisfacción laboral es “relativamente decente”. Los factores que influyen en la satisfacción son la educación ($P=0,002$), los años de experiencia laboral ($P = 0,006$), la duración del trabajo antiepidémico ($P = 0,048$), la duración diaria del sueño ($P <0,001$) y la forma de participación ($P <0,001$). Concluyendo que los participantes demostraron una mayor satisfacción laboral en términos de relaciones con colegas, cumplimiento laboral antiepidémico y reconocimiento laboral. Mientras que los participantes

mostraron una menor satisfacción en términos de intensidad de trabajo anti-epidemia, salarios en comparación con la carga de trabajo y el entorno de trabajo, y las condiciones. La educación, la experiencia laboral, la duración del trabajo anti epidémico, la duración del sueño diario y la forma de participación fueron factores que influyeron en su satisfacción laboral.(13)

Morán, (2022). Objetivo: “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora”. Metodología: investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, diseño correlacional. La población estuvo constituida por 45 profesionales en salud. Los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral fueron adaptados de Bustamante y Jiménez respectivamente. Los resultados muestran que las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación alta según Rho de Spearman es 0,031. Sin embargo, en la variable clima organizacional, las dimensiones a mejorar son desarrollo personal y valores. Por otro lado en la variable satisfacción laboral requiere mejorar en dimensiones de estructura, motivación y responsabilidad.(16)

Araya, (2019). Objetivo: “determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile”. Metodología: investigación analítica, transversal, correlacional. La muestra estuvo constituida por 136 profesionales médicos, no médicos, técnicos, administrativos y auxiliares de dos centros de salud familiar. Los instrumentos de satisfacción laboral y clima organizacional fueron adaptadas por Chiang et al. Los resultados muestran que la satisfacción laboral (3,32) y clima

organizacional (3,45) de ambos centros de salud es de nivel medio. Los resultados por categoría funcionaria, de satisfacción laboral muestran que los profesionales médicos, no médicos, técnicos y auxiliares presentan un nivel medio y alto de satisfacción a diferencia de los administrativos que se encuentran en nivel medio exclusivamente. Por otro lado el clima organizacional de profesionales médicos es alto; no médicos y técnicos, nivel medio y alto; administrativos y auxiliares nivel medio exclusivamente. Las variables clima organizacional y desempeño laboral presentan una correlación significativa (0,636).). A mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral. Las dimensiones menos valoradas de satisfacción laboral es satisfacción con el ambiente físico (2,80) y para clima organizacional las dimensiones presión (3,40), equidad (3,39) y reconocimiento (3,12).(1)

Del Ángel et al., (2020). Objetivo: “Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud”. Metodología: investigación transversal, analítica, diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 182 profesionales en salud. Los instrumentos utilizados fueron Escala de clima organizacional (EDCO) y Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar con 56%, seguido de clima saludable 44%. Y para satisfacción laboral, muy satisfecho 45,1% y satisfecho 40,1%. Los resultados por categoría de trabajo muestran; que el clima organizacional del personal médico (67,6%) y de enfermería (72,1%) son saludables; por el contrario el clima organizacional de los administrativos (80,6%), asistentes médicos (73,2%) y servicios básicos (72,7%) están en nivel de mejorar. La satisfacción laboral de médicos (58,8%), servicios básicos (63,6%) y enfermería

(48,9%) están en la categoría muy satisfactorio; por el contrario el asistente medico está en categoría indiferente (31,7%) e insatisfecha (10%). Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan correlación bilateral positiva según Spearman es 0,205 $p= 0.05$. Asimismo, en el variable clima organizacional, la dimensión de retribución (51,1%) y disponibilidad de recursos (40,1) fueron los menos valorados. Por otro lado en la variable satisfacción laboral, las dimensiones de supervisión (2,7), ambiente físico de trabajo (8,2) y prestaciones recibidas (3,9) mostraron casos de insatisfacción.(17)

Pedraza, (2018). Objetivo: “Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas”. Metodología: investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y explicativo. La muestra estuvo constituida por 133 personas del ámbito educativo, salud y comercial. Los instrumentos utilizados para clima organizacional fueron de Litwin y Stringer y para satisfacción laboral de Warr et al. Los resultados muestran que de variable clima organizacional, las dimensiones apoyo, identidad y ambiente de afecto presentan relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral según r cuadrado 0.69, valor $F=99,489$ con $Pv=0.000$. Finalmente, los trabajadores del sector privado califican más alto las dimensiones de identidad ($t=-2.378$, $Pv=0.01$) y satisfacción extrínseca ($t=-2.053$, $Pv=0.04$), que los trabajadores del sector público.(27)

Nacionales

Reyes (2021). Objetivo: “determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral que existe en el personal de un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19, 2021”. Metodología: investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 82 profesionales en salud (enfermera, médicos). Los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral fueron adaptados del Ministerio de Salud. Los resultados muestran que el clima organizacional en nivel regular 74%, bueno 19% y malo, 7% y para desempeño laboral presentan en nivel regular 60%, eficiente 34%, y nivel deficiente 6%. Las variables clima organizacional y desempeño laboral presentan relación moderada significativa según r de Pearson es 0,525 y significancia 0,000 (p -valor < 0.01). Además de acuerdo a la regresión lineal existe una relación positiva y directa es decir a mejor clima organizacional es mejor el desempeño laboral.(22)

Sánchez (2020). “Determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020”. Metodología: investigación tipo aplicativo, no experimental, descriptivo, correlacional y diseño transversal. La muestra está constituida por 100 profesionales de la salud. Los instrumentos para clima organizacional es el cuestionario elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA (Aprobada mediante RM N°468-2011/MINSA) y para satisfacción laboral el cuestionario elaborada y validada por la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del MINSA-2002. Los

resultados muestran el clima organizacional como No saludable 2,0%, por mejorar 80,0% y Saludable 18,0% y para satisfacción laboral se presenta como Ni insatisfecho ni satisfecho en un (72%) y Satisfecho en un (28%). Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación significativa a un nivel intermedio directo, Pearson $R = 0,347$ y una Sig. $p = 0,014 < 0,05$. (8)

Carrasco et al. (2020). Objetivo: “Determinar la relación entre los estresores laborales y la satisfacción de enfermeras peruanas en el contexto de la pandemia COVID – 19 en un Hospital de Perú”. Metodología: Investigación transversal, correlacional y analítico. Población 60 enfermeras que laboran en servicios críticos. Para estresores laborales el cuestionario Nursing Stress Scale y para satisfacción laboral un cuestionario elaborado y validado por el Ministerio de Salud (MINSA) –Perú. Los resultados exhiben que los estresores laborales se encuentran en el nivel medio el medio (96,7%) y máximo (3,3%) y para satisfacción laboral se encuentra en niveles medio (53,4%), niveles bajo (28,3%) y alto (18,3%). Las variables estresores laborales y satisfacción laboral presentan relación directa y significativa según análisis inferencial ($p < 0,05$). (18)

Campos, (2020). Objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los profesionales en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018”. Metodología: Investigación cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental. La Población 112 profesional de enfermería. Para satisfacción laboral el cuestionario del Ministerio de salud “Manual de Buenas prácticas para mejora del clima organizacional”; para clima organizacional “escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma 2005. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en un nivel por

mejorar con un 65% y para la satisfacción laboral , 45% lo califican como satisfecho, 37% en promedio. La correlación entre ambas variables es directa, a mayor puntaje de clima organizacional mayor puntaje de satisfacción laboral; el grado de relación lineal no es tan fuerte (0.62) por los puntajes muy altos o bajos que presenta. Con la dimensión condiciones de trabajo, el 58% indica satisfacción.(28)

Chávez, (2019). Objetivo: “Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018”. Metodología: Investigación descriptiva, observacional, transversal, prospectiva con enfoque cuantitativa y correlacional, diseño no experimental. La población está conformada por 90 enfermeras, para clima organizacional el instrumento de Acero Yussef; para satisfacción laboral encuesta elaborado en Minsa, adaptado por Isla. Los resultados muestran para clima organizacional en un nivel deteriorado 7.8%, regular 40% y bueno 52, 2%. Para la variable satisfacción laboral en un nivel bajo 4,4%, media 41.1% y alta 54.4%. Las variables de clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación positiva 0.695 (Tau-b de Kendall), nivel correlación moderada y nivel de significancia bilateral alta ($p=0.000<0.01$). (4)

Giron, (2019). Objetivo: “Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú – Lima, 2017”. Metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional, método hipotético-deductivo, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra está constituida por 77 empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. , para Clima

organizacional el instrumento EDCO de Acero Yussef, para Satisfacción Laboral Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio con un 66%, con un nivel bajo 14% y con un nivel alto 19%. Para la satisfacción laboral 36% lo califican como insatisfecho, 44% lo califica regular y 20% lo califica de satisfacción. Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación directa y significativa con un nivel de confianza de 95% y coeficiente de Spearman de 0.894. (29)

Sánchez, (2019).Objetivo: “Determinar y analizar la relación existente entre Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de servicios de Salud Chota”. Metodología: tipo observacional de diseño descriptivo transversal y correlacional. La muestra está conformada por 155 trabajadores de salud nombrados y contratados de diferentes grupos ocupacionales distribuidos en la 14 Microredes de la Red de Salud Chota, para Clima organizacional el instrumento elaborado por MINSA 2011, consta de 28 enunciados dividido en 3 variables; para satisfacción laboral elaborada por Ministerio de Salud (2002) consta de 22 preguntas. Los resultados muestran que las edades de los participantes fueron de 31- 40 años en un 43.9% y de 61-70 años en un 2.3%. En relación al tiempo de trabajo, el 71% tienen de 5 a más años y 29% entre 1 a 4 años. En cuanto al grupo ocupacional 43,9% son técnicos de enfermería, 29,7% son Enfermeras, 9% Obstetras y finalmente 1,3% son Médicos.

Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar con un 61,3%, con un nivel saludable 36,8% y con un nivel no saludable 1,9%. Para la satisfacción laboral 65,2% lo califican como insatisfecho, 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y 4,5% lo califica de insatisfecho. . Las variables clima

organizacional y satisfacción laboral presentan relación alta y significativa ($p \leq 0.001$). (30)

Echevarría, (2018).Objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica en el año 2018”. Metodología: Aplicada, no experimental, transversal, descriptiva-correlacional. La población total está conformada por 30 enfermeras, para Clima organizacional el instrumento de Sonia Palma Carrillo; para Satisfacción Laboral encuesta elaborado por Sonia Palma Carrillo. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en categoría media, con 129,8 puntos de la media aritmética. Para la satisfacción laboral se encuentra en categoría regular, con 110 puntos de la media aritmética. Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación directa y significativa con un valor de Rho Spearman= 0,798 y el significado bilateral 0,000.

La variable clima organizacional y la dimensión condiciones laborales presentan correlación altamente significativa con un valor de Rho Spearman = 0,782 y el significado bilateral obtenido es 0,000. (31)

Chiquinta, (2017). Objetivo: “Determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017”. Metodología: diseño correlacional. La muestra está conformada por 37 enfermeras, para clima organizacional el instrumento del Ministerio de Salud; para satisfacción laboral cuestionario validado por Sonia Palma. Los resultados muestran que las edades de los participantes fueron de 26-32 años en un 65 % y de 47 - 53 años con 5%. En relación al sexo el género femenino representa 95% y el género masculino 5%. En la condición laboral el

grupo de los contratados representa el 43%, seguido del grupo de funcionamiento con un 27%. El tiempo de permanencia el rango de 3 a 4 años con el 49% y de 1 a 2 años con el 21%. El tiempo en el puesto actual en rango de 3 a 4 años con el 41% y de 5 años con 24%. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en categoría por mejorar, con 74.33 puntos de la media aritmética. Para la satisfacción laboral se encuentra en categoría regular, con 133.00 puntos de la media aritmética. Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación positiva y alta con el coeficiente de correlación $r = 0.732$, en la medida que aumenta una variable también aumenta la otra. (32)

Ccori, (2018). Objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco”. Metodología: Investigación descriptiva, correlacional, transversal, no experimental. La población está conformada por 31 enfermeras. Los instrumentos para Clima organizacional y Satisfacción laboral se utilizaron de Vallejos P.2017. Los resultados muestran que para la variable clima organizacional 71% tiene un nivel regular, 25,8% nivel deteriorado y 3,2% nivel bueno. Mientras para satisfacción laboral 61.3% tiene un nivel medio, 25,8% nivel bajo y 12,9% nivel alto. Las variables clima organizacional y satisfacción laboral presentan relación significativa ($p=0.001$), directa y nivel alto con un valor y Rho Spearman de 0,784 y a mayores niveles de clima organizacional mayores niveles de la satisfacción laboral. La variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo presentan relación significativa ($p=0.001$), directa y nivel alto con un valor Rho Spearman de 0,707, a mayores niveles de clima organizacional mayores condiciones de trabajo. La variable clima organizacional y la dimensión

condiciones de trabajo presentan relación significativa ($p=0.001$), directa y nivel alto con un valor Rho Spearman de 0,707, a mayores niveles de clima organizacional mayores condiciones de trabajo. La variable clima organizacional y la dimensión interacción de los jefes presentan relación significativa ($p=0.001$), directa y nivel alto con un valor Rho Spearman de 0,740, a mayores niveles de clima organizacional mayores niveles de interacción de los jefes. La variable clima organizacional y la dimensión bienestar de los trabajadores presentan relación significativa ($p=0.001$), directa y nivel moderado con un valor Rho Spearman de 0,705 a mayores niveles de clima organizacional mayores niveles de bienestar de los trabajadores.(32)

Pérez, Zafra, (2018). Objetivo: “Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017”. Metodología: cuantitativa, no experimental, correlacional. La población está conformada por 29 enfermeras, para Clima organizacional el instrumento de Programa de adiestramiento en Salud para Centro América y Panamá (PASCAP); para Satisfacción Laboral encuesta elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC). Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en nivel medio con una calificación de 2,75 puntos de la media aritmética, en un rango de 0 a 5 puntos. La variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular con una calificación de 128,76 puntos de la media aritmética, en un rango de 0 a 180 puntos. La variable clima organizacional y la dimensión condiciones laborales presentan relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa con un valor de Rho Spearman = +0,572, margen de error 1%.(33)

Guerrero, Nieto (2018). Objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer con la satisfacción laboral del personal de enfermería que laboró en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2015”. Metodología: Estudio analítico, transversal, prolectivo, correlacional, nivel explicativo, diseño no experimental. La muestra es de 51 enfermeras. Se utilizara para Clima organizacional y para Satisfacción Laboral el instrumento de elaboración propia validado por juicio de expertos. Los resultados muestran para clima organizacional en un nivel inadecuado 2,0%, medianamente adecuado 33,3% y adecuado 64,7%. Para la variable satisfacción laboral en un nivel insatisfecho 66,6% y satisfecho 33,3%. Las variables de clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer y satisfacción laboral presentan relación estadística significativa Chi Cuadrado =13,909 y $p < 0.001$.(34)

2.2 Bases teóricas

Clima Organizacional

Definición de Clima Organizacional.

Es la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.(35)

El concepto de clima organizacional (CLOR) refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a

propósito de su ambiente interno de trabajo, que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales las cuales influyen en el comportamiento del trabajador, en su desempeño y, por ende, en la productividad organizacional así como en los lazos de compromiso afectivo con su organización.(27)

El clima organizacional (CLOR) es un constructo que, en base a la literatura, se caracteriza por su multidimensionalidad al representar propiedades de una organización que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de sus trabajadores, las cuales son creadas a partir de las interacciones personales. Este constructo refiere al conjunto de características perdurables y medibles de una organización que la definen y distinguen de otras. (27)

El clima organizacional es la percepción colectiva de satisfacción de los/las servidores/as civiles sobre el ambiente de trabajo. La gestión del clima organizacional es fundamental para promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de los/las servidores/as de la entidad. (27)

Los efectos negativos de un clima organizacional son la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad. Los climas organizacionales malos pueden generar en los colaboradores niveles de estrés, descontento, frustración en las expectativas, relaciones personales poco satisfactorias, etc., pudiendo alterar su homeostasis individual, modificar su equilibrio de la salud e iniciar situaciones que dificultan el bienestar del colaborador. Los delitos organizacionales (robos, vandalismos y sabotaje) se producen cuando los colaboradores perciben su clima organizacional contaminado.

Del mismo modo, aumenta cuando existen conflictos internos no resueltos.(36)

El empleado que percibe el clima de su empresa como malsano, cerrado o rígido, desarrollará una actitud negativa frente al trabajo que lleva a cabo. Un empleado que percibe su clima de trabajo como abierto y participativo, tendrá una mayor tendencia a implicarse en la vida de su institución y a respetar la propiedad organizacional que él considerará como suya.(36)

La percepción del clima tiene también un efecto sobre la calidad de las relaciones de trabajo. Cuando los participantes se sientan frustrados y molestos dentro de un sistema buscan hacerse representar por un organismo socialmente reconocido y con credibilidad y, por lo mismo, se orientan hacia la sindicalización. En el mismo orden de ideas, los empleados sindicalizados, que perciben negativamente su clima, pueden utilizar al máximo los mecanismos sindicales (quejas, huelgas) para hacerse escuchar o expresar sus descontentos. En fin, los accidentes de trabajo así como las tasas de ausentismo y de rotación anormalmente altos son también privativas de las organizaciones en que el clima se percibe como autoritario por sus miembros, mientras que los niveles elevados de satisfacción y de rendimiento se relacionan con climas abiertos o participativos. (36)

Climas de tipo cerrado mantienen únicamente comunicaciones verticales o monologas gerenciales. (26)

Cuando el colaborador percibe su clima organizacional como cerrado y negativo, desarrolla actitudes negativas y de descuido hacia sí mismos. En organizaciones que no permiten el desarrollo y promoción de sus colaboradores, actitudes indiferentes generadas en los mismos, provocan mayor tasa de accidentes. Los accidentes también están relacionados con la frustración de necesidades, en especial de

autonomía y reconocimiento. Por otro lado, si los colaboradores se encuentran tensos y preocupados, se encuentran mas propensos a sufrir accidentes. (26)

Climas organizacionales inapropiados producirán errores en la producción elevándose la tasa de quejas tanto de clientes externos como de internos.

Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados. Finalmente, los efectos del clima organizacional son numerosas. Así, la forma en la que un individuo percibe el clima que lo rodea, puede afectar su satisfacción en el trabajo, su rendimiento y aun su aprendizaje. La identificación del clima organizacional es entonces un aspecto importante que sirve para comprender los comportamientos de los individuos dentro de una organización, que pueden ser medidos y cuyos efectos pueden señalarse.(36)

Dimensiones del clima organizacional (37)

1. Relaciones interpersonales: grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y consideradas.
2. Estilo de dirección: grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.
3. Sentido de pertenencia: grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.
4. Retribución: grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

5. Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo.
6. Estabilidad: grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.
7. Claridad y coherencia en la dirección: grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia.
8. Valores colectivos: grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

Modelo de clima organizacional según Fernando Toro

En la elaboración de este modelo se adoptó el concepto de clima organizacional, que Toro (1992) considera como la apreciación o percepción que las personas se forman acerca de sus realidades de trabajo. El modelo se fundamenta en el hecho de que las personas actúan y reaccionan a sus condiciones de trabajo, no por lo que estas condiciones son, sino a partir del concepto y la imagen que se forman de ellas; estas imágenes y conceptos son influenciados por las actuaciones de otras personas: jefes, colaboradores, y compañeros. La encuesta de clima organizacional ECO, diseñada y validada en Colombia, logra satisfacer los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales. Su versión inicial plantea 63 ítems, sin embargo, la versión definitiva cuenta con 49 ítems. Mide siete factores de clima independientes y un octavo factor conformado por el agrupamiento de parejas de ítems alrededor de tres categorías de valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto). Dichos factores son: Relaciones

Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección, y Valores Colectivos (Cooperación, Responsabilidad, Respeto). La encuesta ECO para la evaluación del clima organizacional debe ser calificada al emplear una escala tipo Likert de cinco puntos: 4. Totalmente de acuerdo, 3. En parte de acuerdo, 2. En parte en desacuerdo, 1. Totalmente en desacuerdo, 0. No estoy seguro del asunto. Cada uno de los ocho factores mencionados anteriormente es evaluado con seis ítems de sentido positivo y uno de sentido negativo que se emplea como control y como indicador de consistencia de las respuestas del encuestado. En un estudio posterior se encontró que es posible agrupar tres de los ocho factores examinados para conformar un indicador. Estos se denominaron factor DIG (Descriptor de la Imagen Gerencial): Estilo de Dirección, Disponibilidad de Recursos, Claridad y Coherencia en la Dirección. Esta medida de la imagen gerencial derivada de la encuesta ECO, se obtiene con el promedio de los valores asignados por el personal sin mando a esos tres factores de la encuesta.(35), (38).

Satisfacción laboral

Definición de Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo, entendiendo actitud como manifestaciones de evaluación (ya sean favorables o desfavorables) acerca de objetos, personas o eventos que reflejan los sentimientos de un individuo frente a estos. Del mismo modo, se refiere a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva como resultado de una evaluación de la situación laboral. Por último se considera que la satisfacción es un sentimiento individual que, en términos positivos o negativos, experimentan los

individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben (tanto extrínsecas como intrínsecas) con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización. Como vemos, está ampliamente aceptado que la satisfacción en el trabajo es una función de las recompensas y valoraciones relacionadas con el trabajo. La satisfacción laboral ha sido estudiada conjuntamente con la motivación. (3)

Por su parte la satisfacción no debe entenderse como un rasgo, en tanto depende de las expectativas, las cuales son cambiantes, siendo la satisfacción dependiente de las condiciones del presente. Niveles bajos de satisfacción o altos de insatisfacción se han asociado con fenómenos como ausentismo, rotación, toma de decisiones colectivas, quejas, reclamos y evitación del trabajo, incivilidad en el trabajo, mobbing, descenso del compromiso, entre otros. Tales efectos inconvenientes a su vez inciden negativamente sobre la productividad y eficiencia de las organizaciones, por los costos asociados que representan. Por el contrario, la presencia de reacciones afectivas favorables acerca de las realidades laborales se relaciona con manifestaciones positivas en el trabajo de fenómenos como comportamientos de ciudadanía organizacional, compromiso, motivación e intención de permanencia (39).

Dimensiones de Satisfacción laboral

Condiciones de trabajo:

Las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre

otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales. Estudios han puesto de manifiesto que la configuración de este escenario repercute no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado (40).

No obstante, estudios prueban que las condiciones de trabajo afectan la satisfacción laboral que percibe el empleado; evaluado por factores como ausencia de autonomía, contenido del trabajo, violencia laboral, discriminación, ritmo de trabajo, salario, entre otros. Por su parte, hay investigaciones en las que se compara diferentes dimensiones para identificar el impacto de las condiciones de trabajo en la calidad de vida laboral: igualdad de género, seguridad y salud en el trabajo, flexibilidad en el trabajo, formación y posibilidades de promoción, organización de la jornada laboral y la vida personal, diversidad y no discriminación. (41)

De igual forma, las condiciones ambientales para la seguridad del trabajo son estudiadas extensamente, dado que de esta manera se evitan o controlan los accidentes laborales en las organizaciones.(42), (19).

El concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) es parte de una visión integradora de la relación del hombre con su medio social, físico y cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o

inadecuada organización del trabajo. Decimos que, como el medio ambiente de trabajo es una parte indivisible del medio-espacio total en que vive la persona, la salud se ve influenciada por las condiciones de trabajo. Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras).

Los factores de riesgo que forman parte de las Condiciones y medio ambiente de trabajo son: riesgos derivados de la seguridad y el uso de la tecnología como cortes y proyecciones, contusiones, pinchazos, choques y resbalones, caídas de personas y objetos, riesgos eléctricos; riesgos ergonómicos y psicosociales como la fatiga física y sobreesfuerzos, posiciones forzadas y fatiga mental; riesgos físicos del ambiente de trabajo como carga térmica, ruido e iluminación deficiente; riesgos químicos y biológicos como sustancias químicas, virus, bacterias u hongos; riesgos derivados del lugar de trabajo como estructuras, tabiques, suelos, vías de evacuación; riesgos por combinación de varios factores son la combinación de riesgos (43).

Por otra parte, el contexto laboral de los profesionales de Enfermería evidencia principalmente problemáticas relacionadas con condiciones laborales marcadas por la presencia de riesgos de tipo psicosocial, sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, turnos rotatorios, trabajo nocturno, frecuentes cambios de servicios y carga psicológica por manejo de situaciones críticas. Dicha situación se torna crítica si se considera que los efectos de estos ambientes laborales sobre la salud del personal de Enfermería han sido escasamente estudiados. Además, un estudio realizado en la

Universidad de Concepción (Chile) plantea que algunas de las formas de trabajo y contratación terminan repercutiendo en la salud física y mental de dichos profesionales, afectan la calidad de la atención brindada y perjudican a la recuperación del usuario (44).

Interacción con los jefes: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.(2)

El líder es el punto de unión entre el empleado y la organización, es una pieza clave tanto para la evaluación del rendimiento como para el reparto de responsabilidades y la asignación de recursos para su desarrollo. De esta forma se convierte en el gestor directo de dos elementos clave para el compromiso: el apoyo y la justicia. El buen trato que la organización pretende dar a sus empleados a través de las citadas prácticas de RRHH puede quedar estancada si el jefe directo no cuida de sus subordinados, si no evidencia de una forma más cercana las buenas intenciones de la empresa. En sus manos está brindar apoyo emocional, ofrecer información y consejo y tratar de forma justa a sus colaboradores. La relación jefe-subordinado, que inicialmente podríamos calificar de intercambio económico (cada parte tiene unas obligaciones formales por la posición que ocupa en la organización), puede llegar a convertirse en un intercambio social (cada parte se excede en sus atribuciones formales) donde se van desarrollando vínculos emocionales. El líder les concede a los miembros más cercanos mayor autonomía, apoyo y consideración que les llevará a percibir un trato más justo y a tener una mayor confianza en él. Las investigaciones desarrolladas han demostrado que los empleados que mantienen relaciones de buena calidad con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y de compromiso, desarrollan comportamientos extra rol (más allá

de las obligaciones estrictas del puesto) y tienen menor intención de abandonar la organización. Los líderes además desempeñan un papel fundamental en las percepciones que los empleados desarrollan de las características y acontecimientos de la organización, en tanto ellos filtran y contextualizan la información que reciben de niveles superiores. Así, de la misma manera que la persona toma a su jefe de referente para interpretar lo que ocurre en la empresa, pensamos que el tipo de relación que los una será también su referencia para interpretar el clima organizativo. De esta forma, si una relación de calidad se caracteriza, entre otras cosas, por una comunicación fluida y un buen trato recíproco el individuo podría pensar que ello es reflejo de lo que en general ocurre en la organización, y por tanto, que existe un clima de comunicación positivo y un alto grado de bienestar en la misma. El clima de comunicación es un indicador del grado en el que los empleados consideran que la comunicación les motiva y estimula a alcanzar los objetivos de la organización y les ayuda a identificarse con la misma. Para ello será necesario compartir información y confiar en que los trabajadores harán un buen uso de la misma, siendo clave la figura del jefe directo en este proceso. Como también lo es para que la persona perciba que la empresa valora y cuida a sus empleados. Es de esperar que el empleado se comprometa en mayor medida con la organización en tanto perciba un clima de comunicación abierto y constructivo, así como una política de bienestar en la empresa(45).

La relación con el superior inmediato es una variable clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados en las empresas según ponen de manifiesto múltiples investigaciones. Los resultados de nuestro estudio, desarrollado en una entidad, muestran que cuando existe una buena relación entre

líder y colaborador mejora el compromiso de éste con la organización, así como su percepción del clima de comunicación y el bienestar (34) existentes en la misma, lo que a su vez refuerza de nuevo su compromiso. (45)

Los resultados de este estudio indican que la buena relación entre jefe y colaborador va a favorecer la imagen que el empleado tiene de la organización en cuanto a la valoración y trato que da a su capital humano (bienestar), aumentando así su sentimiento de vínculo emocional hacia la misma (compromiso). Al mismo tiempo, dicha relación de calidad superior-subordinado propicia una mejor percepción del empleado del clima de comunicación existente en la empresa, lo que incrementaría también su sentimiento de querer seguir trabajando para la misma y su deseo de desarrollar un esfuerzo extra en el trabajo (compromiso). Por tanto, las buenas relaciones del líder con sus colaboradores sirven, no sólo para mejorar el compromiso de éstos con la organización, sino también para influir positivamente en sus percepciones de otras variables organizacionales como el bienestar y clima de comunicación, lo que incrementa a su vez el compromiso con la misma.

Así pues, nuestros resultados refuerzan la idea de que el jefe es una pieza clave en una organización. Lo es porque es la parte más visible y representa el contacto más directo con la misma, y de este modo, puede ejercer una influencia decisiva en las percepciones que sobre la organización vayan desarrollando los empleados y sobre su compromiso con aquélla. Cuando entre líder y colaborador existe una relación de alta calidad, el mayor compromiso experimentado por la persona hacia la entidad para la que trabaja sería en parte una forma de corresponder al superior en tanto considere que está encarnando a la empresa. Dicho compromiso sería como una extensión del vínculo que lo une a su jefe.

Por el contrario, una persona puede sentirse al margen de una organización, que podrá funcionar mejor o peor, pero que ella ve a través de una experiencia poco satisfactoria, en tanto su entorno más inmediato se caracteriza por un líder incompetente que no ha sabido generar confianza y motivación en su equipo. Con lo cual, los esfuerzos que en la organización se han podido realizar para que la comunicación y el bienestar mejoren, pueden caer en saco roto si el jefe no logra conectar con los miembros de su equipo e implicarlos en el proyecto compartido. Se confirma una vez más el papel fundamental de los jefes para la motivación y retención de los trabajadores, o si queremos darle la vuelta a la idea, y como ha señalado Dick Antoine, director mundial de RRHH de Procter & Gamble, la primera razón de la marcha de los empleados son los jefes. (45)

Bienestar de los trabajadores:

Estado de satisfacción que logra el/la empleado/a en el ejercicio de sus funciones. Es producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, que repercute en un bienestar familiar y social. Todos dedicamos al mundo laboral un tercio de nuestra vida. Es importante que en este tiempo estemos cómodos, no tengamos problemas de salud y podamos desarrollar nuestras tareas de una forma creativa y dinámica. Cuando esto sucede, estamos ante el llamado bienestar laboral y es el punto donde los recursos humanos de la empresa deben conducir a las plantillas (46).

El bienestar de los trabajadores se considera una variable clave en el estudio de aspectos laborales como por ejemplo el desempeño laboral, la rotación de los trabajadores o el burnout o síndrome de desgaste profesional entre otros. (47)

Carol Ryff define el mismo en términos de desarrollo y autorrealización del individuo, y propone un modelo en el que destaca 6 componentes: propósito en la vida, autoaceptación, dominio del entorno, relaciones positivas, autonomía, y crecimiento personal, de los cuales destaca el propósito en la vida y el crecimiento personal como elementos centrales.(48)

Teorías de Satisfacción laboral

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (3)

De acuerdo con la visión de las necesidades individuales de Maslow, podemos decir que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. Las necesidades se pueden estudiar atendiendo a su jerarquía en cinco categorías, que escalonadas de menor a mayor importancia son fisiológicas, necesidades vinculadas con la propia supervivencia; de seguridad, necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo; sociales, necesidad de amistad, afecto, aceptación en interacción con otras personas (amigos, compañeros, etc.); de estima, necesidad de reconocimiento propio (.logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio); de autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo.

Estas cinco necesidades se agrupan en dos bloques: Necesidades de orden inferior, son necesidades básicas para la supervivencia (inmediata y futura), y se cubren fácilmente con medios materiales, como salario, normas de seguridad e higiene,

prestaciones de la Seguridad Social, etc. Son las fisiológicas y las de seguridad. Necesidades de orden superior, son no materiales y nunca pueden satisfacerse por completo. Están integradas por las sociales, las de estima y las de autorrealización. Sólo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla. Una necesidad completamente satisfecha no es motivadora. En consecuencia, es fundamental que los administradores descubran en qué nivel de la jerarquía de necesidades se encuentra actualmente un empleado y traten de ajustar las recompensas individuales al estadio de necesidad insatisfecha en el que se encuentre la persona (3).

Teoría de la motivación-higiene de Herzberg (3)

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene de Herzberg. Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos grupos de factores diferentes; es decir, que los factores que generan la satisfacción son radicalmente distintos de los que originan la insatisfacción. Los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores, y los que producen insatisfacción como extrínsecos, de higiene, insatisfactores, o de apoyo. Los motivadores se relacionan con el contenido del trabajo (trabajo en sí mismo) e incluyen, de mayor a menor importancia: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el progreso y el crecimiento personal. Los de higiene se relacionan con el contexto laboral (entorno del trabajo) e incluyen, de mayor a menor

importancia: la política y administración de la compañía, el estilo de supervisión, las relaciones con el supervisor, las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones con los compañeros, la vida personal, la relación con los subordinados, el estatus y la seguridad. Los motivadores se relacionan con la satisfacción laboral cuando están presentes pero no con la insatisfacción cuando están ausentes. Los de higiene se asocian con la insatisfacción laboral cuando están ausentes pero no con la satisfacción cuando están presentes. En conclusión, si queremos aumentar la satisfacción en el trabajo, hay que prestar especial atención a los factores motivadores.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Existe relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

- Existe relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra 2022.
- Existe relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra 2022.
- Existe relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Existe relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Existe relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.
- Existe relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método que se utilizó en la presente investigación es el hipotético deductivo porque a partir de premisas observadas en la realidad se plantea una hipótesis, la misma que aplicando las reglas de la deducción, ha sido comprobada y sometida a verificación empírica para finalmente asumir conclusiones. Este método aplica elementos del método inductivo como método deductivo (49).

3.2. Enfoque investigativo

La investigación es de enfoque cuantitativo porque las variables clima organizacional y satisfacción laboral fueron medidas de manera secuencial y probatoria. Los datos recolectados son producto de mediciones, que se representaron mediante números (cantidades) y fueron analizados aplicando métodos estadísticos para probar la hipótesis y generar conocimiento (50).

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, porque su finalidad es la generación de conocimiento para una aplicación práctica en la mejora de una problemática o situación concreta. Esta investigación busca la utilización de los conocimientos

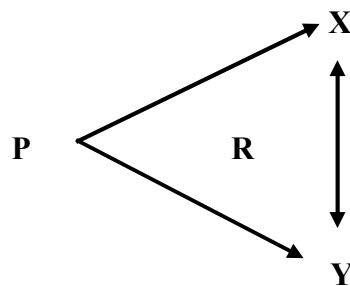
generados en la implementación de acciones de mejora en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz basado en los resultados de la investigación.

(51)

3.4. Diseño de la investigación

La investigación será de diseño no experimental (observacional), de nivel correlacional y de corte transversal.

Es un estudio no experimental porque no se manipuló las variables clima organizacional y satisfacción laboral, los fenómenos se observaron de manera natural, para posteriormente analizarlos. Será de nivel correlacional, porque se relacionará estadísticamente la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral para conocer si existe relación entre ambas. Es transversal porque la recolección de los datos se realizó una sola vez en el periodo de Junio-Julio 2022. (50)



Dónde:

P: Población.

X: Variable 1 Clima Organizacional

Y: Variable 2 Satisfacción laboral

R: Relación

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población de estudio de la presente investigación estuvo constituida por el personal de enfermería que labora en las distintas unidades del servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz del distrito de Puente Piedra, durante el período de la pandemia del COVID-19, siendo un total de 135 entre profesionales de enfermería (62) y técnicos en enfermería (73) según lo registrado en los documentos de gestión del departamento de enfermería.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión: Licenciados y técnicos de enfermería que acepten voluntariamente participar en la investigación y con consentimiento informado firmado, con cualquier régimen laboral, con tiempo mayor de 3 meses de permanencia en el puesto actual, que ejercen labor asistencial en el servicio de emergencia y de ambos sexos.

Exclusión: Licenciados y técnicos de enfermería que desarrollaron labor gerencial y administrativa en el servicio de emergencia.

Licenciados y técnicos de enfermería que presentaron la enfermedad o fueron vulnerables con la COVID-19 y se encontraron en cuarentena o licencia por comorbilidad.

Licenciados y técnicos de enfermería que se encontraron realizando trabajo remoto desde sus hogares por la comorbilidad que presentaban.

Licenciados y técnicos de enfermería que salieron de vacaciones y/o licencia por maternidad.

Muestra:

Se convocó a participar de la investigación a toda la población, ingresando al estudio aquéllos que cumplían los criterios de inclusión y exclusión, siendo un total 122 participantes que corresponden a 56 profesionales de enfermería y 66 técnicos en enfermería.

Muestreo:

Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que esta técnica permite incluir en el estudio a los participantes disponibles y accesibles al investigador y que acepten participar en el estudio. (50)

3.6. Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición Operacional: Es la percepción colectiva de las enfermeras concerniente a las relaciones interpersonales, trabajo, ambiente físico, y de más indicadores que afectan su trabajo.

Matriz operacional de la variable 1:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos de cada dimensión</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Relaciones interpersonales	Autoestima	1, 2, 3, 4, 5	ordinal	Deteriorado: 5 - 11 Regular: 12 - 18 Bueno: 19 - 25	Deteriorado: 40 - 93 Regular: 94 - 147 Bueno: 148 - 200
	Cooperación				
	Respeto				
Estilo de dirección	Autoritarismo	6, 7, 8, 9, 10			
	Estimulo				
	Capacidad de integración				
Sentido de pertenencia	Beneficios	11, 12, 13, 14, 15			
	Conformidad				
	Frustración				
Retribución	Expectativas	16, 17, 18, 19, 20			
	Beneficios sociales				
	Incentivos				
Disponibilidad de recursos	Ubicación	21, 22, 23, 24, 25			
	Equipamiento				
	Insumos				
Estabilidad	Desempeño	26, 27, 28, 29, 30			
	Seguridad				
	Tranquilidad				
Claridad y coherencia en la dirección	Comunicación asertiva	31, 32, 33, 34, 35			
	Objetivos				
	Reglas				
Valores colectivos	Ayuda mutua	36, 37, 38, 39, 40			
	Interrelaciones				
	Trabajo en equipo				

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Operacional: Actitud del profesional de Enfermería hacia su trabajo para conocer si le es agradable o no.

Matriz operacional de la variable 2:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Condiciones de trabajo	Medio ambiente	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	ordinal	Baja: 25 - 58 Media: 59 - 92 Alta: 93 - 125
	Estabilidad			
Interacción de los jefes	Seguridad	12, 13, 14, 15, 16, 17		
	Empatía			
	Confianza			
	Toma de decisiones			
Bienestar de los trabajadores	Motivación	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25		
	Reconocimiento			
	Justa Remuneración			

Variables de control: Características sociodemográficas y laborales

Definición Operacional: Conjunto de características biológicas, académicas y laborales de las enfermeras de servicio de emergencias; relacionadas al estudio de investigación.

Matriz operacional de la variable:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
	Grupo ocupacional	1		[1]Licenciada (o) de enfermería [2]Técnica (o) de enfermería.
	Edad	2		Años cumplidos
	Sexo	3		[1]Femenino [2]Masculino
	Estado civil:	4		[1]soltero [2]casado [3]viudo [4]conviviente [5]divorciado
	Unidad de trabajo:	5		[1] Triaje diferenciado, [2] Unidad de Cuidados Intermedios (UCIN), [3] Trauma shock, [4] Medicina, [5] Observación, [6] Pediatría-Ginecología, [7] Cirugía-traumatología.
	Condición laboral:	6		[1] nombrados, [2] CAS regular, [3] CAS COVID, [4] CAS MINSA. [5] servicios no personales-terceros (SNP).
	Tiempo de experiencia laboral general	7		[1] (menor o igual a 3 años) [2] (4-9 años) [3] (10 a más años)
	Tiempo de trabajo en el servicio actual	8		[1] (menor o igual a 3 años) [2] (4-9 años) [3] (10 a más años)
	En cuántos establecimientos de salud labora	9		[1] 1, [2] 2, [3] 3 o más.
	Horas de trabajo mensual:	10		[1]150 horas [2] 156-300horas [3] más de 300horas.
	Estudios de especialidad en emergencias o afines y/o estudios de perfeccionamiento:	11		[1] sí [2]no
	Estudios de post grado (maestría, doctorado):	12		[1]sí [2]no
	13. Horas de sueño habitualmente	13		[1] Menor o igual a 6 horas; [2] 7 a 8.5 horas

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Variable 1: Clima organizacional.

Para la medición del clima organizacional se utilizó la técnica de la encuesta, que permitió recolectar los datos utilizando como instrumento la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

Variable 2: Satisfacción laboral.

La medición de la satisfacción laboral se realizó mediante la técnica de la encuesta, que permitió recopilar los datos usando como instrumento de satisfacción laboral del Ministerio de Salud del Perú.

3.7.2 Descripción de los instrumentos

A continuación, se describirá la ficha técnica de los instrumentos utilizados:

La ficha técnica del instrumento 1 “Escala de Clima Organizacional (EDCO)” de los autores Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Santa Fe. Colombia del año 2008. (52)

Adecuado en Perú por Vallejos María, a través de Juicio de expertos en el año 2017, con el objetivo de aplicarlo a población de salud. (52)

Validez: Fue certificado por 3 expertos la validez de contenido del instrumento que mide el clima organizacional respecto a claridad, pertinencia y relevancia dando la opinión de aplicable (52)

Confiabilidad: El Alfa de Cron Bach 0.894, buena confiabilidad.

Tiempo de llenado: 40 minutos

Número de ítems: 40 ítems

Dimensiones: “Relaciones interpersonales” (1, 2, 3, 4, 5); “Estilo de dirección” (6, 7, 8, 9, 10); “Sentido de pertenencia” (11, 12, 13, 14, 15); “Retribución” (16, 17, 18, 19, 20); “Disponibilidad de recursos” (21, 22, 23, 24, 25); “Estabilidad” (26, 27, 28, 29, 30); “Claridad y coherencia en la dirección” (31, 32, 33, 34, 35) y “Valores colectivos” (36, 37, 38, 39, 40).

Alternativas de respuesta: Esta variable tiene ítems negativos y positivos.

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40, y se calificaran de la siguiente manera, siempre 5 puntos, casi siempre 4 puntos, a veces 3 puntos, casi nunca 2 puntos y nunca 1 punto.

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39, y se calificaran de forma inversa a los ítems positivos como: nunca 5 puntos, muy pocas veces 4 puntos, algunas veces 3 puntos, casi siempre 2 puntos, siempre 1 punto.

Baremos (niveles, grados) de la variable: Una vez completada la encuesta, la puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200. Un puntaje alto indica buen clima organizacional y un puntaje bajo indica problemas dentro de la Institución. Escalas, para determinar si el clima organizacional puntúa entre bueno, regular o deteriorado se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiéndolos entre tres dando resultado las escalas de deteriorado de 40 a 93 puntos, regular de 94 a 147 puntos, y bueno entre 148 y 200 puntos.

La ficha técnica del instrumento 2: Escala de satisfacción laboral del Ministerio de Salud del Perú-Lima. 2002 (4), (32), (52).

Adecuado en Perú por Vallejos María, a través de Juicio de expertos en el año 2017, con el objetivo de aplicarlo a población de salud.

Validez: Fue certificada por 3 expertos la validez de contenido del instrumento que mide el clima organizacional respecto a claridad, pertinencia y relevancia dando la opinión de aplicable. (52)

Confiabilidad: El Alfa de Cron Bach 0.915, muy buena confiabilidad.

Tiempo de llenado: 30 minutos

Número de ítems: 25 ítems.

Dimensiones: “Condiciones de trabajo” (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11); Interacción de los jefes” (12, 13, 14, 15, 16, 17) y “Bienestar de los trabajadores” (18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25).

Alternativas de respuesta: El enfermero encuestado marcará la opción de acuerdo a lo percibido en el trabajo y se calificaran de la siguiente manera, siempre 5 puntos, casi siempre 4 puntos, a veces 3 puntos, casi nunca 2 puntos y nunca 1 punto.

Baremos (niveles, grados) de la variable: Los resultados de la valoración se ubican en tres niveles: alta (93-125), media (59-92) y baja (25-58).

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Escala de clima organizacional (EDCO)

La escala de clima organizacional se utilizó porque ya es un instrumento validado en un contexto de salud y peruano según el proceso explicado en el

ítem 3.7.2; por tal motivo se omitió la validación de contenido por juicio de expertos.

Instrumento 2: Escala de satisfacción laboral del Ministerio de Salud-Lima.

La escala de satisfacción laboral se utilizó porque ya es un instrumento validado en un contexto de salud y peruano según el proceso explicado en el ítem 3.7.2; por tal motivo se omitió la validación de contenido por juicio de expertos.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Escala de clima organizacional (EDCO)

La escala de clima organizacional (EDCO), después de aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cron Bach dio como resultado 0.894 que significa buena confiabilidad del instrumento para ser aplicado.

Instrumento 2: Escala de satisfacción laboral del Ministerio de Salud – Lima.2002

La escala de satisfacción laboral, después de aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cron Bach dio como resultado 0.915 que significa muy buena confiabilidad del instrumento para ser aplicado.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Después de recolectar el total de datos de información en Google Formularios se descargaron en el programa Microsoft Excel donde fueron codificados, organizados, revisados y limpiados según las variables investigadas. Posteriormente se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25 en español para el análisis descriptivo de las

variables de la investigación y análisis bivariado. Seguidamente, se realizó el análisis inferencial con el estadístico de prueba Chi-cuadrado, Fisher y coeficiente Tau-b de Kendall para determinar la asociación entre las variables principales. Todo ello se trabajó considerando un nivel de significancia de 0,05.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se inició previa aprobación del proyecto de tesis; por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Norbert Wiener (Anexo 5); seguido de la autorización del Área de docencia e investigación para ejecución del estudio en el Servicio de Emergencias del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, mediante el Memorandum N° 0219-06/2022-UADI-HCLLH/MINSA (Anexo 07).

Posteriormente, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes de manera presencial, llamadas telefónicas, uso de redes sociales; explicando a cada uno de los licenciados en enfermería y técnicos de enfermería los objetivos, procedimientos del estudio, riesgos y beneficios, absolución de las dudas y verificación de la comprensión; para que puedan tomar una decisión informada, se obtuvo su firma en formatos físicos y se solicitó sus correos electrónicos y red social (WhatsApp). (Anexo 6).

Obtenido el consentimiento informado y correo electrónico o red social, se envió los instrumentos para medición del clima organizacional y satisfacción laboral. Durante la recolección de los datos, se tuvo en cuenta el cumplimiento de las Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos (50), así como de la Declaración de Helsinki. Se respetó la autonomía y decisión voluntaria de participación. También se les informó que quienes no acepten participar no serán afectadas de ninguna manera.

No se realizó ningún tipo de discriminación o preferencias en la selección e ingreso de participantes, todas tuvieron la misma oportunidad. El proceso de recolección de datos fue de manera anónima y codificada, no se recolectó datos que permitan su identificación. Los datos recolectados fueron almacenados en una computadora, al cual tiene acceso sólo el investigador, se protegió la confidencialidad de estos.

Para minimizar los riesgos de exposición y transmisión de la COVID-19, por el riesgo de una tercera ola, estado de emergencia y ser un área crítica donde el tiempo apremia, la aplicación de los instrumentos del estudio, se realizó a través de un cuestionario en línea mediante el Formulario Google, auto administrada y no implicó riesgo alguno, siendo la razón riesgo/beneficio favorable; por el contrario se generó un conocimiento científico para mejorar la gestión en la institución.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.

En un total de 122 encuestados, se encontró como principales características sociodemográficas y laborales un 54.1% son técnicos de enfermería y un 45.9% son enfermeras(os); el 79.5% del personal son adultos (30 a 59 años), predomina el sexo femenino (77.9%); más de la mitad son de estado civil soltero (51.6%) seguido de un 26.2% de convivientes; el 26.2% labora en la unidad de cuidados intermedios (UCIN); sólo el 34.4% del personal es nombrado; el 52.5% es CAS COVID; el 39.3% tienen 10 o más años de experiencia laboral; más de la mitad (54.9%) del personal de enfermería tiene 3 o menos años de trabajo en el servicio de emergencia; el 73.8% del personal labora en un solo establecimiento de salud y el 86.1% trabaja 150 horas al mes (Tabla 1).

El 67.2% del personal cuenta con especialidad en emergencias y/o estudios de perfeccionamiento y un 21.4% cuenta con estudios de posgrado. Finalmente, en cuanto a las horas de sueño, casi la mitad (48.4%) del personal de enfermería reportó dormir de 7 a 8.5 horas; seguido del 43.4% con 6 a menos horas de sueño (Tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022 (n=122).

	Características	n	%
Grupo ocupacional	Enfermera (o)	56	45.9%
	Técnica (o) de enfermería	66	54.1%
Edad	Joven (18-29 años)	21	17.2%
	Adulto (30-59 años)	97	79.5%
	Adulto mayor (60 a más años)	4	3.3%
Sexo	Femenino	95	77.9%
	Masculino	27	22.1%
Estado civil	casado	23	18.9%
	conviviente	32	26.2%
	divorciado	3	2.5%
	soltero	63	51.6%
Unidad de trabajo	viudo	1	.8%
	Cirugía-traumatología	12	9.8%
	Medicina	18	14.8%
	Observación de adultos	23	18.9%
	Pediatría-Ginecología	15	12.3%
Condición laboral	Trauma shock	13	10.7%
	Triaje diferenciado	9	7.4%
	Unidad de cuidados intermedios (UCIN)	32	26.2%
	CAS COVID	64	52.5%
	CAS regular	5	4.1%
	Nombrados	42	34.4%
Tiempo de experiencia laboral general	Servicios no personales-terceros (SNP)	11	9.0%
	menor o igual a 3 años	34	27.9%
	4-9 años	40	32.8%
Tiempo de trabajo en el servicio de emergencia	10 a más años	48	39.3%
	menor o igual a 3 años	67	54.9%
	4-9 años	21	17.2%
En cuántos establecimientos de salud labora	10 a más años	34	27.9%
	1	90	73.8%
	2	23	18.9%
Horas de trabajo mensual	3 o más	9	7.4%
	150 horas	105	86.1%
	156-300 horas	15	12.3%
Especialidad*	más de 300 horas	2	1.6%
	No	40	32.8%
Estudios de postgrado**	Sí	82	67.2%
	No	44	36.0%
Horas de sueño habitualmente	Sí	12	9.8%
	Menor o igual a 6 horas	53	43.4%
	7 a 8.5 horas	59	48.4%
	De 9 a más horas	10	8.2%

Fuente: Elaboración propia. *En emergencias o afines y/o estudios de perfeccionamiento. **Maestría, doctorado solo para licenciados en enfermería.

Los resultados sobre la percepción del clima organizacional del personal de enfermería muestran que el 53.3% del personal percibe como bueno el clima organizacional; mientras que el 46.7% consideran que se encuentra en un nivel regular (Tabla 2).

Tabla 2. Percepción del clima organizacional del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. 2022 (n=122).

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	57	46.7
Bueno	65	53.3
Total	122	100.0

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los resultados para las 8 dimensiones del clima organizacional muestran porcentajes altos en el nivel bueno en las dimensiones de relaciones interpersonales (86.1%), estilo de dirección (60.7%) y retribución (82.8%); mientras que los porcentajes son mayores en el nivel regular en las dimensiones estabilidad (63.9%), claridad/coherencia en la dirección (65.6%) y valores colectivos (54.1%) (Tabla 3).

En el caso de la dimensión sentido de pertenencia, los niveles regular y bueno son similares con 51.6% y 45.1% respectivamente. En cuanto a la disponibilidad de recursos, el 48.4% del personal percibe como regular, seguido de un 45.9% en el nivel bueno (Tabla 3).

Tabla 3. **Percepción del clima organizacional según dimensiones del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022(n=122).**

Dimensiones		n	%
Relaciones interpersonales	Deteriorado	0	0.0%
	Regular	17	13.9%
	Bueno	105	86.1%
Estilo de dirección	Deteriorado	5	4.1%
	Regular	43	35.2%
	Bueno	74	60.7%
Sentido de pertenencia	Deteriorado	4	3.3%
	Regular	63	51.6%
	Bueno	55	45.1%
Retribución	Deteriorado	0	0.0%
	Regular	21	17.2%
	Bueno	101	82.8%
Disponibilidad de recursos	Deteriorado	7	5.7%
	Regular	59	48.4%
	Bueno	56	45.9%
Estabilidad	Deteriorado	22	18.0%
	Regular	78	63.9%
	Bueno	22	18.0%
Claridad y coherencia en la dirección	Deteriorado	3	2.5%
	Regular	80	65.6%
	Bueno	39	32.0%
Valores colectivos	Deteriorado	8	6.6%
	Regular	66	54.1%
	Bueno	48	39.3%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados sobre la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería muestran que el 57.4% del personal percibe como medio la satisfacción laboral; mientras que el 41.8% consideran que se encuentra en un nivel alto y finalmente un 0.8 en un nivel bajo. (Tabla 4).

Tabla 4. Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022 (n=122).

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	.8
Medio	70	57.4
Alto	51	41.8
Total	122	100.0

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los resultados para las 3 dimensiones de la satisfacción laboral muestran porcentajes mayores en el nivel alto en la dimensión de condiciones de trabajo (61.5%); mientras que los porcentajes son mayores en el nivel medio en las dimensiones interacción de los jefes (60.7%), y bienestar de los trabajadores (59%). (Tabla 5).

En el caso de las dimensión interacción de los jefes y bienestar de los trabajadores, los niveles bajos son 8.2% y 12.3% respectivamente. (Tabla 5).

Tabla 5. Percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería según dimensiones en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Dimensiones		n	%
Condiciones de trabajo	Bajo	0	0.0%
	Medio	47	38.5%
	Alto	75	61.5%
Interacción de los jefes	Bajo	10	8.2%
	Medio	74	60.7%
	Alto	38	31.1%
Bienestar de los trabajadores	Bajo	15	12.3%
	Medio	72	59.0%
	Alto	35	28.7%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para las variables de clima organizacional y satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como regular el clima organizacional, el 89.5% percibe como media la satisfacción laboral, mientras que el 8.8% consideran que se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como bueno el clima organizacional, el 70.8% percibe como alto la satisfacción laboral, mientras que el 29.2% consideran que se encuentra en un nivel medio. (Tabla 6).

Tabla 6. Clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deteriorado	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	1	1.8%	51	89.5%	5	8.8%	57	100.0%
Bueno	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como nivel media la satisfacción laboral, el 81.4% percibe como bueno las relaciones interpersonales, mientras que el 18.6% consideran que se encuentran en un nivel regular. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 94.1% percibe como bueno las relaciones interpersonales, mientras que el 5.9% consideran que se encuentra en un nivel regular. (Tabla 7).

Tabla 7. Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Satisfacción laboral	Relaciones interpersonales				Total	
	Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%		
Baja	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	13	18.6%	57	81.4%	70	100.0%
Alta	3	5.9%	48	94.1%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de estilo de dirección y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como media la satisfacción laboral, el 50.0% percibe como regular el estilo de dirección, mientras que el 45.7% consideran que se encuentran en un nivel bueno. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 82.4% percibe como bueno el estilo de dirección, mientras que el 17.6% consideran que se encuentra en un nivel regular. (Tabla 8).

Tabla 8. Estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Satisfacción laboral	Estilo de dirección						Total	
	Deteriorado		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	3	4.3%	35	50.0%	32	45.7%	70	100.0%
Alta	0	0.0%	9	17.6%	42	82.4%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de sentido de pertenencia y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como nivel media la satisfacción laboral, el 68.6% percibe como regular el sentido de pertenencia, mientras que el 28.6% consideran que se encuentran en un nivel bueno. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 68.6% percibe como bueno el sentido de pertenencia, mientras que el 29.4% consideran que se encuentra en un nivel regular. (Tabla 9).

Tabla 9. Sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Satisfacción laboral	Sentido de pertenencia						Total	
	Deteriorado		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	2	2.9%	48	68.6%	20	28.6%	70	100.0%
Alta	1	2.0%	15	29.4%	35	68.6%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de retribución y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como media la satisfacción laboral, el 75.7% percibe como bueno la retribución, mientras que el 24.3% consideran que se encuentran en un nivel regular. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 94.1% percibe como bueno la retribución, mientras que el 5.9% consideran que se encuentra en un nivel regular. (Tabla 10).

Tabla 10. Retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Satisfacción laboral	Retribución				Total	
	Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%		
Baja	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	17	24.3%	53	75.7%	70	100.0%
Alta	3	5.9%	48	94.1%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como media la satisfacción laboral, el 70.0% percibe como regular la disponibilidad de recursos, mientras que el 25.7% consideran que se encuentran en un nivel bueno. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 74.5% percibe como bueno la disponibilidad de recursos, mientras que el 25.5% consideran que se encuentra en un nivel alta. (Tabla 11).

Tabla 11. Disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Satisfacción laboral	Disponibilidad de recursos						Total	
	Deteriorado		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	3	4.3%	49	70.0%	18	25.7%	70	100.0%
Alta	0	0.0%	13	25.5%	38	74.5%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de estabilidad y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como media la satisfacción laboral, el 75.7% percibe como regular la estabilidad, mientras que el 20.0% consideran que se encuentran en un nivel deteriorado. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 60.8% percibe como regular la estabilidad, mientras que el 37.3% consideran que se encuentra en un nivel bueno. (Tabla 12).

Tabla 12. Estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Satisfacción laboral	Estabilidad						Total	
	Deteriorado		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	14	20.0%	53	75.7%	3	4.3%	70	100.0%
Alta	1	2.0%	31	60.8%	19	37.3%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de claridad y coherencia con la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como media la satisfacción laboral, el 77.1% percibe como regular la claridad y coherencia en la dirección, mientras que el 20.0% consideran que se encuentran en un nivel bueno. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 51.0% percibe como regular la claridad y coherencia en la dirección, mientras que el 49.0% consideran que se encuentra en un nivel bueno. (Tabla 13).

Tabla 13. **Claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Satisfacción laboral	Claridad y coherencia en la dirección						Total	
	Deteriorado		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	2	2.9%	54	77.1%	14	20.0%	70	100.0%
Alta	0	0.0%	26	51.0%	25	49.0%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la tabla cruzada para la dimensión de valores colectivos y la variable satisfacción laboral muestran que del 100% de personal que percibe como media la satisfacción laboral, el 80.0% percibe como regular los valores colectivos, mientras que el 18.6% consideran que se encuentran en un nivel bueno. Por otro lado, del 100% de personal que percibe como alta la satisfacción laboral, el 68.6% percibe como bueno los valores colectivos, mientras que el 31.4% consideran que se encuentra en un nivel regular. (Tabla 14).

Tabla 14. **Valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Satisfacción laboral	Valores colectivos						Total	
	Deteriorado		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
Media	1	1.4%	56	80.0%	13	18.6%	70	100.0%
Alta	0	0.0%	16	31.4%	35	68.6%	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado (48,272), estadístico de Fisher y coeficiente Tau-b de Kendall.

- Regla de decisión: p valor (Sig)= 0.000 < $\alpha = 0.05$

Tabla 15. **Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,272 ^a	2	0.000
Razón de verosimilitud	54.032	2	0.000
Asociación lineal por lineal	47.399	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,47.

*Estadístico exacto de Fisher / Tau-b de Kendall= 0.627 (p=0.000)

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.000, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. Asimismo, el coeficiente Tau-b de Kendall es 0.627, esto indica que el clima organizacional y

satisfacción laboral tienen fuerte relación directa (González, 2018); esto indica que, a mayor clima organizacional, mayor es el nivel de satisfacción laboral.

4.1.3. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.006 < \alpha = 0.05$

Tabla 16. **Relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,189 ^a	2	0.006
Razón de verosimilitud	8.508	2	0.014
Asociación lineal por lineal	6.476	1	0.011
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.006, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.4. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.001 < \alpha = 0.05$

Tabla 17. **Relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,831 ^a	4	0.001
Razón de verosimilitud	20.940	4	0.000
Asociación lineal por lineal	17.915	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.001, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión estilo de dirección y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.000 < \alpha = 0.05$

Tabla 18. **Relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,135 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	20.963	4	0.000
Asociación lineal por lineal	17.253	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.000, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.5. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.003 < \alpha = 0.05$

Tabla 19. Relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,862 ^a	2	0.003
Razón de verosimilitud	11.628	2	0.003
Asociación lineal por lineal	9.641	1	0.002
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.003, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión retribución y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.6. Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.000 < \alpha = 0.05$

Tabla 20. **Relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,772 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	32.068	4	0.000
Asociación lineal por lineal	28.288	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.000, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.7. Prueba de hipótesis específica 6

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.000 < \alpha = 0.05$

Tabla 21. **Relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,976 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	29.980	4	0.000
Asociación lineal por lineal	24.024	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.000, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión estabilidad y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.8. Prueba de hipótesis específica 7

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.012 < \alpha = 0.05$

Tabla 22. **Relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,794 ^a	4	0.012
Razón de verosimilitud	13.756	4	0.008
Asociación lineal por lineal	12.477	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.012, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.

4.1.9. Prueba de hipótesis específica 8

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

-Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

-Estadístico de prueba: Chi-cuadrado.

- Regla de decisión: $p \text{ valor (Sig)} = 0.000 < \alpha = 0.05$

Tabla 23. **Relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022. (n=122).**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91,474 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	41.223	4	0.000
Asociación lineal por lineal	34.578	1	0.000
N de casos válidos	122		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

-Toma de decisión: El valor encontrado de p valor (Sig) fue 0.000, y es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por ello, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Al 95 % de confianza, podemos afirmar que existe relación entre la dimensión valores colectivos y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del HCLLH. Puente Piedra. 2022.

4.1.3. Discusión de resultados

El estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, encontrándose en el análisis de la prueba estadística la existencia de relación entre ambas variables ($\chi^2=48, 272$), ($p=0.000$), evidenciándose que a mayor clima organizacional, mayor es el nivel de satisfacción laboral (Tau-b de Kendall es 0.627). El clima organizacional y la satisfacción laboral son instrumentos importantes en la gestión de los servicios de salud. Ambos son fundamentales porque permiten evaluar y diagnosticar de manera científica el estado laboral del personal de salud. (1) Los resultados de clima organizacional bueno y satisfacción laboral alto ocasionan en el trabajador relaciones interpersonales cálidas, objetivos y metas comunes, el conflicto se viabiliza mediante la comunicación; mínimos niveles de rotación; involucramiento con la institución en nuevos proyectos, la comunicación fluye y la gerencia se muestra compacta en su toma de decisiones, existe un trato valorativo al individuo, el trato es cercano, directo y cordial; el personal proporciona atención de calidad por lo tanto ocasiona satisfacción del usuario externo. (4)

Por el contrario un clima organizacional deteriorado y una satisfacción laboral bajo ocasionan en el trabajador ausentismo, estrés, frustración de expectativas, rotación profesional, generación de patologías ocupacionales, errores en el trabajo, evitación del trabajo y por consiguiente quejas de los pacientes y colegas. (1) Además de incivilidad en el trabajo, mobbing, descenso del compromiso, incluso llegando al robo y vandalismo. (39)

Estudios científicos confirman que un clima organizacional negativo genera estrés laboral y conlleva a una menor satisfacción laboral. (9) El clima organizacional negativo afecta indirectamente los compromisos organizacionales y la intención de renuncia laboral, por lo contrario la creación de un clima organizacional positivo puede aumentar el compromiso de las enfermeras con su trabajo y reducir su intención de renuncia. (10)

La política nacional de calidad recomienda las mediciones anuales del clima organizacional y satisfacción laboral para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultural. (2) Sin embargo, se halla el vacío respecto a estudios de las variables principales, que no se realizaron hace varios años en nuestra institución a pesar de contar con un resultado desfavorable de las variables como menciona Bautista et al. (2015) quien investigó el nivel de estrés laboral en relación al clima organizacional en los profesionales de salud del servicio de emergencia encontrando que 56%(28) del personal de salud percibe un nivel Medianamente favorable de clima organizacional, 20%(10) un nivel Desfavorable y el 14% (7) favorable. (24) Asimismo, Kobashikawa, 2016 en el Plan Operativo Anual, los usuarios externos percibieron insatisfacción con la atención brindada en un 61,5%. (25)

Las investigaciones que se asemejan a los resultados obtenidos son Morán, (2022) (16); Araya, (2019) (59); Del Ángel et al., (2020) (17); Sánchez, (2020) (8); Chávez, (2019) (4); Echevarría, (2018) (31); Chiquinta, (2017)(20) y Ccori, (2018) (32), que también indican que el clima organizacional y satisfacción laboral tienen relación significativa. Sin embargo estas investigaciones se diferencian en algunas

características como son; estudiaron a varias categorías laborales o profesiones; obteniendo en cada una diferentes percepciones por las características propias de cada profesión; (1), (17) Se desarrollaron en centros de salud que corresponden al primer nivel de atención (1), (23); hospitales especializados de Essalud y Públicos donde abarcaron otros servicios como (neonatología, cuidados intensivos, emergencia y sala de operaciones) (18), (19). Y también se encontró que la población total estudiada es muy limitada. (16) En nuestro estudio se trabajó con la población total (n=122); en una profesión, como lo recomendaron varios estudios previos; en el área de emergencia exclusivamente y en un hospital Público de segundo nivel de atención en tiempos de COVID-19.

El estudio tuvo como primer objetivo específico describir las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, encontrándose los principales resultados como el 79.5% del personal son adultos (30 a 59 años), predomina el sexo femenino (77.9%); el 26.2% labora en la unidad de cuidados intermedios (UCIN); sólo el 34.4% del personal es nombrado; el 52.5% es CAS COVID; el 39.3% tienen 10 o más años de experiencia laboral; más de la mitad (54.9%) del personal de enfermería tiene 3 o menos años de trabajo en el servicio de emergencia.

El 67.2% del personal cuenta con especialidad en emergencias y/o estudios de perfeccionamiento y un 21.4% cuenta con estudios de posgrado. Finalmente, en cuanto a las horas de sueño, casi la mitad (48.4%) del personal de enfermería reportó dormir de 7 a 8.5 horas; seguido del 43.4% con 6 a menos horas de sueño.

Según NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01; indica que corresponde 1 o 2 técnicos de enfermería por cada enfermera en sala de observación de acuerdo al grado de dependencia de los pacientes, así también como 1 enfermera por cada 6 pacientes en sala de observación y 1 enfermero por cada 3 pacientes en vigilancia intensiva como la Unidad de la Unidad de cuidados intermedios (UCIN). Según Torre, Santos y Bergesio, la sobrecarga que se le asigna a una enfermera que labora en servicios críticos genera agotamiento emocional y despersonalización. Las enfermeras en estas áreas emplean más del 50% de su tiempo en la atención de un solo paciente. Un estudio reportó que la carga de trabajo es el factor estresante más frecuente, y se relacionó negativamente con la satisfacción laboral y la calidad percibida de la atención. (18)

La mayor cantidad de recursos humanos contratados durante la pandemia corresponde a la Condición laboral CAS- COVID debido a la disponibilidad rápida del contrato. El CAS-COVID es un régimen especial de contratación administrativa de servicio (CAS) para la prevención, control, diagnóstico y tratamiento de los pacientes con el coronavirus. Se encontró vacíos respecto a esta modalidad y sus implicancias en la satisfacción laboral por lo que se recomienda profundizar en su estudio.(54) El personal de enfermería que duerme menos de lo recomendado durante sus días libres podría causar problemas en el área cognitiva, humor, concentración, memoria, aprendizaje y tiempos de reacción; que conducen, riesgo de accidente, malestar y deficiente productividad en el trabajo.(55)

A diferencia de nuestro estudio, Yu et al., (2020); realizó una comparación de la variable satisfacción laboral, con las características sociodemográficas y laborales en tiempos de pandemia del COVID-19; encontrando resultados muy significativos como que la experiencia de trabajo mayor de 12 años y la duración de sueño de

más de 7 horas diarias influyen en la satisfacción laboral; y por el contrario que el nivel educativo no influyo en satisfacción laboral. Por lo que recomendamos se incluya este análisis en las futuras investigaciones. Las investigaciones de Sánchez (30), y Chiquinta (20) , si bien son estudios pre pandemia se asemejan con el resultado obtenido en relación al grupo ocupacional (enfermera) y al sexo (femenino) quienes predominan a diferencia de otros grupos ocupacionales y merecen reconocimiento absoluto, por el cuidado integral que realizan en todas la etapas de la vida, desde la concepción hasta la muerte haciendo uso del método científico. (56)

El estudio tuvo como segundo objetivo específico identificar la percepción del clima organizacional del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, encontrándose que el personal de enfermería percibe como bueno el clima organizacional; sin embargo un alto porcentaje (46.7%) consideran que se encuentra en un nivel regular. Así mismo los resultados para las 8 dimensiones del clima organizacional muestran una calificación buena en 3 dimensiones; relaciones interpersonales, estilo de dirección y retribución; y las 5 restantes las encuentra en nivel regular, indicando que requieren ser mejorados y estos son; estabilidad, claridad/coherencia en la dirección, valores colectivos, sentido de pertenencia y disponibilidad de recursos;

El clima organizacional de nivel alto o saludable se caracteriza donde las personas pueden encontrar un espacio para su desarrollo y generar mecanismos para una identificación real con las personas y los objetivos organizacionales.(36) Se explica el nivel alto de las 3 dimensiones porque los vínculos interpersonales en el grupo de rotación permitió afrontar de mejor forma el estrés, mejor trayectoria de salud y

menores índice de morbilidad y la actitud del líder genero cambios favorables en la organización; y el salario percibido por el personal en modalidad Cas Covid-19 fue de acorde al trabajo realizado.(7)

Las 5 dimensiones restantes se explican como sigue; la disponibilidad de recursos humanos fue reducida porque el personal que enfermaba se aislaba, los que tenían algún factor de riesgo realizaron trabajo remoto y agregado a esto la sobredemanda de atención a pacientes con la enfermedad COVID-19. A esto se sumó las largas jornadas de trabajo (24 horas continuas), la escasez de equipo de protección personal, en especial de mascarilla como ya mencionaron en otros estudios, nuestro hospital no fue la excepción. La mascarilla N95 o similares tiene una protección de 64%-75% contra la COVID-19. (57) Ante el déficit mencionado y riesgo de infección, fatiga, agotamiento, estrés, presión física y psicológica por el temor de contagiarse y contagiar a algún familiar la dimensión estabilidad también fue regular, ya que algunos colegas renunciaron en busca de una mejor estabilidad por que los contratos fueron periódicos y no se sabían si continuarían o no laborando después, también fue regular porque el hospital aun cuenta con contratos de Servicios no personales-terceros (SNP) (9.0%), afectando de esta manera el sentido de pertenencia. La claridad y coherencia en la dirección, al inicio fue difícil porque el grupo que asumía la jefatura era población de riesgo por lo que tuvieron que aislarse y dejar su cargo a los más jóvenes quienes asumieron por vez primera, pero a pesar de ello los valores colectivos se procuraron en trabajo de grupo.(58)

Las investigaciones que se asemejan a los resultados obtenidos son; Del Ángel et al. (2020) (17); y una investigación pre pandémica, como Chávez,(2019)(4); indicando que el clima organizacional se encuentra en nivel bueno o saludable. Por el contrario, los estudios durante la pandemia de la COVID-19 de Araya,(2019)(1), Del

Ángel et al.,(2020)(17), Reyes, (2021)(22), Sánchez, (2020)(8), obtuvieron resultados para el clima organizacional en nivel regular o incierto.

El estudio tuvo como tercer objetivo específico identificar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, encontrándose que el personal de enfermería percibe como medio la satisfacción laboral. Así mismo los resultados para las 3 dimensiones; muestra que solo la dimensión condiciones de trabajo se encuentra en nivel alto; mientras que las 2 dimensiones restantes en nivel medio; interacción de los jefes y bienestar de los trabajadores.

La satisfacción laboral calificada en nivel medio indica que aún hay dimensiones, necesidades, o factores motivadores que se deben prestar mayor atención y mejorar.

De acuerdo con la visión de las necesidades individuales de Maslow, podemos decir que existe satisfacción laboral cuando las necesidades del individuo se alcanzan por medio del trabajo y de su entorno. En consecuencia, es fundamental que los enfermeros gestores descubran en qué nivel de la jerarquía de necesidades se encuentra actualmente un empleado y traten de ajustar las recompensas individuales al estadio de necesidad insatisfecha en el que se encuentre la persona (3).

Según la teoría de la motivación-higiene de Herzberg si se quiere aumentar la satisfacción en el trabajo, hay que prestar especial atención a los factores motivadores como son “la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el progreso, y el crecimiento personal”.(3)

Si bien la dimensión condiciones de trabajo representa un nivel alto de percepción con (61,5%), existe un porcentaje diferencial (38.5%) que lo califica como nivel

medio, debido a las largas jornadas de trabajo realizadas (24 horas continuas); contribuyendo al deterioro del estado de la salud mental de los trabajadores, generando síntomas de ansiedad, depresión y trastornos del sueño (57); escasez de equipo de protección personal (EPP) debido a la demanda mundial de las instituciones de salud y de la población, ocasionando que el personal de salud reutilice o acondicione los EPP, poniendo en riesgo la salud del personal; así mismo el riesgo de contagio se incrementó en los compañeros que laboraron en unidades de cuidados intermedios (UCIN) o quienes brindan atención a pacientes COVID porque la iluminación y ventilación no fueron las adecuadas ya que se tuvo que acondicionar ambientes para atención y por ende no se contó con sistemas de recambio de aire eficientes. Así mismo se vio poca participación del área de salud ocupacional y epidemiología para proteger la salud de los trabajadores; donde el personal mismo tenía que acercarse cuando se sentía mal y no existió controles periódicos de prueba para descartar Covid-19. Este escenario explicaría por qué el personal de salud de primera línea puede representar desde un 10% hasta 20% de todos los casos contagiados por esta enfermedad en un País. (57).

La dimensión interacción de los jefes fue calificada como de nivel medio porque no se contó con una enfermera supervisora quien monitorea, direcciona y da soporte a las actividades del enfermero asistencial. Por lo tanto, las buenas relaciones del líder con sus colaboradores sirven, no sólo para mejorar el compromiso de éstos con la organización, sino también para influir positivamente en sus percepciones de otras variables organizacionales como el bienestar y clima de comunicación, lo que incrementa a su vez el compromiso con la misma. (2)

La dimensión bienestar de los trabajadores también fue calificada de nivel regular porque la pandemia de COVID-19 ha generado una enorme presión laboral en el

personal de salud, causando agotamiento físico y mental como estrés, ansiedad, temor y depresión. Además los ha expuesto a un alto riesgo de infectar a su familia y a ellos mismos. El personal de salud laboró largas jornadas de trabajo en infraestructuras poco recomendadas, contribuyendo al riesgo de sufrir de burnout y menor bienestar psicológico. Se menciona que la sobrecarga de trabajo puede influir en las relaciones que se establecen con los compañeros y por ende en su bienestar y felicidad. Un bienestar deficiente, caracterizado por depresión, ansiedad, pobre calidad de vida y estrés, además de altos niveles de burnout, están significativamente asociados con un mayor número de auto errores reportados (Halla et al., 2016). Mientras que el bienestar psicológico puede ser protector contra el burnout ya que puede mitigar sus efectos negativos como los pensamientos de abandono de la profesión, una vida social y familiar restringida y afecciones en la salud física y psicológica (Amutio et al., 2008). Se enfatiza que la satisfacción laboral se relaciona con la capacitación continua y la experiencia en el trabajo. (60)

Las investigaciones que se asemejan a los resultados obtenidos son; Yu et al., (2020)(13), Araya, (2019)(1), Del Ángel et al.,(2020)(17), Sánchez, (2020)(8), Carrasco et al., (2020)(18), e investigaciones pre pandémicas, Echevarría, (2018)(31), Chiquinta, (2017)(20) y Ccori, (2018)(32) , indicando que la satisfacción laboral se encuentra en nivel medio. Por el contrario, estudios de investigación pre pandémicos; Campos, (2018)(28), Chávez, (2019)(4), obtuvieron resultados para satisfacción laboral en nivel alto. Muy distinto a todos Guerrero, Nieto, (2018) (34) obtuvo para la variable satisfacción laboral un nivel insatisfecho 66,6%.

El estudio tuvo como cuarto objetivo específico determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la variable satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, encontrando en el análisis de la prueba estadística la existencia de relación de todas las dimensiones de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral (p valor del χ^2 es $< \alpha = 0.05$). Las investigaciones que se asemejan a los resultados obtenidos son Giron, (2019), que utilizó las mismas dimensiones del clima organizacional para relacionarla con la satisfacción laboral, pero usando estadístico distinto, coeficiente de correlación de Spearman, encontrando relación de todas las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral (29) ; y Pérez, Zafra, (2018) que trabajó con 4 dimensiones distintas (liderazgo, motivación, reciprocidad, participación) del clima organizacional y presentaron relación con la satisfacción laboral.(33) Por el contrario Pedraza, (2018), relaciono las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral, pero con dimensiones distintas a nuestra investigación, encontrando que de las 8 dimensiones del clima organizacional, solo 3 se relacionan con la satisfacción laboral (identidad, apoyo y ambiente de afecto) de las cuales la identidad, logró mayor puntaje de relación (27); y Sánchez (2020), de 3 dimensiones (potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional) del clima organizacional que relacionó con la satisfacción laboral, solo 1 guarda relación, la dimensión potencial humano. (8). Por ello es importante que los gestores de enfermería aborden las dimensiones del clima organizacional en aquellos donde puntuaron como regular, para incrementar la satisfacción laboral del personal de enfermería, ya que están están relacionadas.

Los resultados que generó la investigación serán informados a las autoridades del Hospital (directores, jefes de servicios y jefatura del servicio de enfermería) y personal de enfermería. Estos resultados se utilizarán por los gestores para la adopción e implementación de acciones o proyectos de mejora continua del clima organizacional y en el abordaje de la satisfacción laboral del personal de enfermería donde las dimensiones puntuaron como regular o bajo; en la perspectiva de contribuir en la toma de decisiones de los gestores de enfermería para la adopción de estrategias efectivas de gestión de recursos humanos para la promoción y mejora continua en enfermería. (2)

El estudio tuvo limitaciones respecto a la obtención del consentimiento informado ya que este fue en físico y presencial para obtener los números telefónicos, además por la diferencia de horarios entre los participantes y el investigador por el cruce de horarios por el mismo trabajo, así también por el tiempo de pandemia de la COVID-19 asociado al riesgo de contagio. Por otro lado, también los instrumentos de investigación utilizados para ambas variables principales fueron extensos y demandaron tiempo extra a los participantes de la encuesta, a pesar de haberlo ejecutado virtualmente con Formulario Google. Por lo que se recomienda para próximas investigaciones Cuestionarios más breves para un área crítica como es el servicio de emergencia. Y continuar ejecutándolo de manera virtual, pues facilitó el desarrollo de la encuesta a los participantes, pues ellos pudieron realizarlo en su tiempo libre y sin riesgo de contagio en un contexto de pandemia.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Al realizar la prueba de independencia de Chi-cuadrada, se encontró la existencia de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral ($\chi^2=48, 272$), ($p=0.000$), evidenciándose que a mayor clima organizacional, mayor es el nivel de satisfacción laboral (Tau-b de Kendall es 0.627).

2. Se encontró como principales características sociodemográficas y laborales un 54.1% son técnicos de enfermería y un 45.9% son enfermeras(os); el 79.5% del personal son adultos (30 a 59 años), predomina el sexo femenino (77.9%); el 26.2% labora en la unidad de cuidados intermedios (UCIN); sólo el 34.4% del personal es nombrado; el 52.5% es CAS COVID; el 39.3% tienen 10 o más años de experiencia laboral; más de la mitad (54.9%) del personal de enfermería tiene 3 o menos años de trabajo en el servicio de emergencia. El 67.2% del personal cuenta con especialidad en emergencias y/o estudios de perfeccionamiento y un 21.4% cuenta con estudios de posgrado.

3. La percepción del clima organizacional del personal de enfermería muestran que el 53.3% del personal percibe como bueno el clima organizacional; mientras que el 46.7% consideran que se encuentra en un nivel regular. De las 8 dimensiones del

clima organizacional, 3 presentaron nivel bueno; relaciones interpersonales (86.1%), estilo de dirección (60.7%) y retribución (82.8%) y 5 presentaron nivel regular; sentido de pertenencia (51,6%), disponibilidad de recursos (48,4%), estabilidad (63,9%), claridad y coherencia en la dirección (65,6%) y valores colectivos (54,1%).

4. La percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería muestran que el 57.4% del personal percibe como medio la satisfacción laboral; mientras que el 41.8% consideran que se encuentra en un nivel alto y finalmente un 0.8 en un nivel bajo. De las 3 dimensiones de la satisfacción laboral, 1 presento nivel alto; condiciones de trabajo (61.5%); y 2 presentaron nivel medio; interacción de los jefes (60.7%), y bienestar de los trabajadores (59%).

5. Al realizar la prueba de independencia de Chi-cuadrada, se encontró la existencia de relación de todas las dimensiones del clima organizacional con la variable principal de satisfacción laboral (p valor del χ^2 es $< \alpha = 0.05$).

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda al Ministerio de Salud (MINSA), Dirección General de Personal de Salud (DIGEP), y Responsable de recursos humanos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, actualizar el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral en tiempo de Pandemia o desastres, porque data de hace más de un quinquenio; para realizar mediciones anuales, hacerlas comparables en el tiempo, evaluar los resultados y realizar medidas correctivas para lograr la calidad en el personal enfermería en el servicio de emergencia.

2. Al ministerio de Salud (MINSA), Dirección General de Personal de Salud (DIGEP) y Responsable de recursos humanos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz,

se recomienda unificar los montos y beneficios de la valorización principal mensual que forma parte de la compensación económica que se otorga al personal de salud para todas las condiciones laborales (nombrados, CAS COVID, CAS regular, servicios no personales), para contribuir en la mejora de la satisfacción laboral de enfermería y minimizar que el personal labore en 2 o más establecimientos de salud y más de 150 horas afectando su salud y productividad y por consiguiente la afectando la satisfacción del paciente. Así mismo conseguir convenios con Instituciones Universitarias o Institutos para que el 100% del personal de salud cuente con especialidad o estudios de perfeccionamiento para brindar una atención especializada y de calidad.

3. Al ministerio de Salud (MINSA), Dirección General de Personal de Salud (DIGEP), Recursos humanos del hospital recomendamos minimizar los contratos de servicios no personales-terceros a través de convocatorias CAS periódicos, lograr la estabilidad del personal efectivizando el nombramiento de los que llevan laborando más de 5 años en la institución. A la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), farmacia de nuestra Institución y Departamento de enfermería y servicio de emergencia; mejorar la disponibilidad de recursos como los equipo de protección personal (EPP) recomendadas por la CDC, MINSA, las capacitaciones de equipos nuevos adquiridos durante la pandemia como las Cánulas de alto flujo, ventiladores mecánicos y otros insumos nuevos. Así también instalar en UCIN y áreas críticas sistemas de recambio de aire para prevenir los contagios. Además se recomienda al actual alcalde de Puente Piedra y Autoridades de Salud retomar el proyecto ley 2860-2013 sobre la construcción y equipamiento del nuevo Hospital de Puente Piedra que hizo falta durante la pandemia ya que incluso se incluso se

hicieron uso de la loza deportiva y la parroquia para la construcción de ambientes para la atención de pacientes con la COVID-19.

4. Al Departamento de Enfermería y servicio de emergencia -cuidados críticos. Se recomienda mejorar las 2 dimensiones de satisfacción laboral que salieron con una calificación por mejorar como son interacción de los jefes y bienestar de los trabajadores. La primera será implementando la interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, a través del direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades a través de una enfermera supervisora, que durante la pandemia estuvo ausente. Por otro lado, se recomienda al área de Bienestar de Personal emitir reconocimiento e incentivos al equipo de guardia que brinde atención de calidad al usuario o por una actuación sobresaliente para incentivar mejores prácticas en salud.

5. Al departamento de enfermería se recomienda abordar las 5 dimensiones del clima organizacional que calificaron como regular como son sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad - coherencia en la dirección y valores colectivos para incrementar la satisfacción laboral del personal de enfermería, ya que se evidenció que están relacionadas. Al mejorar estas dimensiones mejorará la satisfacción laboral del personal de enfermería.

REFERENCIAS

1. Salgado MA, Medina-Giacomozi AI. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Rev Médica Risaralda* [Internet]. 2019 [citado 13 de febrero de 2023];25(2). Disponible en: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>
2. BVS Minsa | Biblioteca Virtual en Salud del Ministerio de Salud – Perú [Internet]. [citado 29 de octubre de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/>
3. Muñoz DB. La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo* [Internet]. 1 de diciembre de 2002 [citado 29 de octubre de 2021];11(0). Disponible en: <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166>
4. Chávez Bernal LI. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. *Essalud*. 2018. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2019 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10535>
5. Situación de la Enfermería en el Mundo - 2020: Resumen de Orientación - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 13 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>
6. User S, <https://www.facebook.com/pahowho>. OPS/OMS | La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2015 [citado 13 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
7. Peru M de S de. Tiempos de pandemia 2020-2021. *Tiempos Pandemia 2020-2021*. 2021;180-180.
8. Sánchez Cueva CY. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. *Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 13 de febrero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>
9. Pecino V, Mañas MA, Díaz-Fúnez PA, Aguilar-Parra JM, Padilla-Góngora D, López-Liria R. Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 21 de mayo de 2019 [citado 24 de agosto de 2021];16(10). Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=mdc&AN=31117168&lang=es&site=ehost-live>
10. Mohamadzadeh Nojehdehi M, Ashgholi Farahani M, Rafii F, Bahrani N. A Comparison of Organizational Climate and Nurses' Intention to Leave Among Excellence Awarded Hospitals and Other Hospitals in 2013. *Iran Red Crescent Med J*. 31 de mayo de 2015;17(5):e19000.

11. Vong LTN, Ngan HFB, Lo PCP. Does organizational climate moderate the relationship between job stress and intent to stay? Evidence from Macau SAR, China. *J Chin Hum Resour Manag.* 1 de enero de 2018;9(1):2-20.
12. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *Int J Environ Res Public Health.* enero de 2015;12(1):652-66.
13. Yu X, Zhao Y, Li Y, Hu C, Xu H, Zhao X, et al. Factors Associated With Job Satisfaction of Frontline Medical Staff Fighting Against COVID-19: A Cross-Sectional Study in China. *Front Public Health.* 2020;8:426.
14. Sansoni J, De Caro W, Marucci AR. Nurses' Job satisfaction: an Italian study. *Ann Ig Med Prev E COMUNITA.* 28 de febrero de 2016;(1):58-69.
15. Khunou SH, Davhana -Maselesele Mashudu. Level of job satisfaction amongst nurses in the North-West Province, South Africa : post occupational specific dispensation : original research. *Curationis.* 1 de enero de 2016;39(1):1-10.
16. Morán Morocho BD. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos. 22 de enero de 2022 [citado 13 de febrero de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17745>
17. Ángel-Salazar EMD, Fernández-Acosta CA, Santes-Bastián MC, Fernández-Sánchez H, Zepeta-Hernández D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enferm Univ.* 1 de diciembre de 2020;17(3):273-83.
18. Crivillero OPC, Saavedra EFC, Sánchez RMS, Alfaro CER. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID – 19 [Internet]. *SciELO Preprints;* 2020 [citado 19 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1468>
19. Obando Zegarra R, Arévalo-Ipanaqué JM, Aliaga Sánchez RA, Obando Zegarra M, Obando Zegarra R, Arévalo-Ipanaqué JM, et al. Ansiedad, estrés y depresión en enfermeros de emergencia Covid-19. *Index Enferm.* diciembre de 2020;29(4):225-9.
20. Chiquinta Mesia G. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017. *Univ César Vallejo* [Internet]. 2017 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8473>
21. Peña y Cartagena_POSGRADO_2019.pdf [Internet]. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4138/Pe%c3%b1a%20y%20Cartagena_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Reyes Alva R del P. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un instituto especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19,2021. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2021 [citado 19 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70589>

23. Orellana Retuerto EM. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de centros de salud - Diris Lima Norte, en Contexto Covid -1 9, 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 19 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72241>
24. Bautista Iquise YF, Fernandez Oblitas de Roncal I, Guerrero Chumpitaz M de los Á. Nivel de estrés laboral en relación al clima organizacional en los profesionales de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Ianfranco La Hoz, 2014. 2015 [citado 29 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5750>
25. Kobashikawa DJT. PLAN OPERATIVO ANUAL 2016. 2016;50.
26. Directorio de Recursos Humanos afines a la CTI [Internet]. [citado 13 de febrero de 2023]. Disponible en: https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=98942
27. Pedraza Melo NA. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight [Internet]. 2018 [citado 19 de septiembre de 2021]; Disponible en: <http://repository.lasallista.edu.co/dspace//handle/10567/2149>
28. Campos Truyenque G. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - 2018. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2020 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11800>
29. Giron Davila ME. Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital centra de las Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017. Cent Altos Estud Nac [Internet]. 26 de febrero de 2020 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/caen/141>
30. Sánchez Villalobos JG. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud Chota, 2017. Univ Nac Cajamarca Repos Inst - UNC [Internet]. 4 de septiembre de 2019 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3255>
31. Echevarría Román CJ. Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica. 2018. Univ Cesar Vallejo [Internet]. 2018 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29808>
32. Ccori Aedo N. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco. Univ Cesar Vallejo [Internet]. 2018 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33845>
33. Pérez Morales YA, Zafra Trujillo EC. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima-2017. Repos Inst - Wien [Internet]. 11 de diciembre de 2018 [citado 28 de

octubre de 2021]; Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2717>

34. Nieto Astete N, Guerrero Ruiz E. E El Clima Organizacional Desde el Enfoque de Litwin y Stringer en Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que Labora en el Hospital Cayetano Heredia, Año 2015. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 21 de mayo de 2018 [citado 28 de octubre de 2021]; Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2936>
35. García Solarte M. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. Cuad Adm. 6 de noviembre de 2011;25(42):43-61.
36. El Clima de Trabajo en Las Organizaciones - Luc Brunet PDF | PDF [Internet]. Scribd. [citado 13 de febrero de 2023]. Disponible en:
<https://es.scribd.com/document/386569477/El-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones-Luc-Brunet-pdf>
37. [PDF] EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL – ESCALA EDCO. - Free Download PDF [Internet]. [citado 23 de octubre de 2021]. Disponible en:
https://nanopdf.com/download/evaluacion-del-clima-laboral-escala-edco_pdf
38. Cortés RL. Actualización psicométrica de la encuesta ECO de Clima Organizacional. Rev Interam Psicol Ocupacional. 25 de febrero de 2016;23(2):94-100.
39. Isaza MG, Posada AS. Actualización Psicométrica de la Escala de Satisfacción Laboral SAT II. Rev Interam Psicol Ocupacional. 30 de septiembre de 2016;33(2):85-93.
40. Martínez Buelvas L, Oviedo-Trespacios O, Luna Amaya C. Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. Rev Salud Uninorte. septiembre de 2013;29(3):542-60.
41. Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 27 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
42. Lugo Ostos EI. Empoderamiento en la satisfacción laboral del profesional de enfermería, en Contexto Covid-19, Clínica Csalud-Surco, 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 19 de noviembre de 2021]; Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71671>
43. International Labour Office, Bureau for Workers' Activities, Oficina de País de la OIT para la Argentina. Educación obrera para el trabajo decente. Buenos Aires: OIT; 2014.
44. Canales-Vergara M, Valenzuela-Suazo S, Paravic-Klijin T, Canales-Vergara M, Valenzuela-Suazo S, Paravic-Klijin T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Enferm Univ. septiembre de 2016;13(3):178-86.
45. Navarro D de la R, Carmona-Lavado A. Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. Universia Bus Rev. 2010;(26):112-33.
46. riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf [Internet]. [citado 29 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

47. Villajos E, Tordera N, Peiró JM. Bienestar Laboral. Diferencias entre empresas sociales, entidades públicas y empresas capitalistas. *Rev Interam Psicol Ocupacional*. 15 de mayo de 2020;38(2):85-103.
48. Res150-2017-SERVIR-PE.pdf [Internet]. [citado 19 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://storage.servir.gob.pe//normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res150-2017-SERVIR-PE.pdf>
49. Jiménez AR, Jacinto AOP. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Rev Esc Adm Negocios*. 26 de julio de 2017;(82):175-95.
50. Arispe Alburqueque CM, Yangali Vicente JS, Guerrero Bejarano MA, Lozada de Bonilla OR, Acuña Gamboa LA, Arellano Sacramento C. La investigación científica [Internet]. GUAYAQUIL/UIDE/2020; 2020 [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
51. Cordero ZRV. La Investigación Aplicada: Una Forma De Conocer Las Realidades Con Evidencia Científica. *Rev Educ*. 2009;33(1):155-65.
52. Vallejos Patiño MI. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 2 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8731>
53. NT042emerg.pdf [Internet]. [citado 18 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
54. Revista Recursos Humanos CAS Covid-19 (2020).pdf [Internet]. [citado 18 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2004722/Revista%20Recursos%20Humanos%20CAS%20Covid-19%20%282020%29.pdf?v=1625768143>
55. Ceña Callejo R. Dormir bien para vivir y trabajar mejor. *Rev Asoc Esp Espec En Med Trab*. 2017;26(2):90-1.
56. Documentos Normativos – CEP [Internet]. [citado 19 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/documentos-normativos/>
57. Raraz-Vidal JG, Allpas-Gomez HL, Torres-Salome FK, Cabrera-Patiño WM, Alcántara-Leyva LM, Ramos-Gómez RP, et al. Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el Covid-19 en personal de salud, Lima-Perú. *Rev Fac Med Humana*. abril de 2021;21(2):335-45.
58. Impacto de la COVID-19 en los recursos humanos para la salud y respuesta de política: el caso del Estado Plurinacional de Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador y el Perú: síntesis de hallazgos en cinco países de América Latina [Internet]. [citado 23 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240039001>
59. Salgado MA. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Rev Médica Risaralda* [Internet]. 2019 [citado 10 de diciembre de 2022];25(2). Disponible en: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>

60. García-Torres M, Aguilar-Castro J, García-Méndez M, García-Torres M, Aguilar-Castro J, García-Méndez M. Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escr Psicol Internet*. diciembre de 2021;14(2):96-106.
61. Sánchez Cueva CY. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. *Repos Inst - UCV [Internet]*. 2020 [citado 19 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022
Autor: Roberto Carlos Baldeón Romero

<i>Problema</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables e indicadores</i>				
			<i>Variable 1: Clima organizacional</i>				
<i>Problema general</i>	<i>Objetivos general</i>	<i>Hipótesis general</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022?	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.	Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.	Relaciones interpersonales	Autoestima	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	Deteriorado: 40 - 93 Regular: 94 - 147 Bueno: 148 - 200
				Cooperación			
				Respeto			
			Estilo de dirección	Autoritarismo	6, 7, 8, 9, 10		
				Estimulo			
				Capacidad de integración			
			Sentido de pertenencia	Beneficios	11, 12, 13, 14, 15		
				Conformidad			
				Frustración			
			Retribución	Expectativas	16, 17, 18, 19, 20		
Beneficios sociales							
Incentivos							
<i>Problemas específicos</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>					

<p>§ ¿Cuáles son las características sociodemográficas y laborales en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022?</p> <p>§ ¿Cuál es la percepción del clima organizacional en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022?</p> <p>§ ¿Cuál es la percepción de satisfacción laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.</p>	<p>§ Describir las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.</p> <p>§ Identificar la percepción del clima organizacional del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022.</p> <p>§ Identificar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz.</p>	Ninguno	Disponibilidad de recursos	Ubicación	21, 22, 23, 24, 25		
				Equipamiento			
				Insumos			
			Estabilidad	Desempeño	26, 27, 28, 29, 30		
				Seguridad			
				Tranquilidad			
			Claridad y coherencia en la dirección	Comunicación asertiva	31, 32, 33, 34, 35		
				Objetivos			
				Reglas			
			Valores colectivos	Ayuda mutua	36, 37, 38, 39, 40		
Interrelaciones							
Trabajo en equipo							
Variable 2: Satisfacción laboral							
Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y Rangos (Valor final)			
Condiciones de trabajo	Medio ambiente	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Ordinal	Baja: 25 - 58 Media: 59 - 92 Alta: 93 - 125			
	Estabilidad						
Interacción de los jefes	Seguridad	12, 13, 14, 15, 16, 17					
	Empatía						
	Confianza						
	Toma de decisiones						
Bienestar de los trabajadores	Motivación	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25					
	Reconocimiento						

Puente Piedra. 2022?	Puente Piedra. 2022.			Justa Remuneración			
<i>Diseño metodológico</i>			<i>Variable 0: Características sociodemográficas y laborales</i>				
<i>Tipo de investigación</i>	<i>Método y diseño de la investigación</i>	<i>Población</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Esta investigación es de tipo aplicada, porque toma en cuenta conocimientos previos que fueron generados por la investigación básica y utiliza la experiencia del investigador para su aplicación en el presente estudio de campo. La investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El	El método que se utilizará en la presente investigación es el hipotético deductivo porque la hipótesis será el punto de partida para las deducciones. La investigación será de diseño no experimental (observacional), de nivel correlacional y de corte transversal. Es un estudio no experimental porque no se manipularán las variables clima organizacional y satisfacción laboral, los fenómenos se observarán de manera natural, para	La población de estudio estuvo constituida por 122 Licenciadas de enfermería y técnicas de enfermería que laboran en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022		Grupo ocupacional	1		[1]Licenciada (o) de enfermería [2] Técnica (o) de enfermería.
				Edad	2		Años cumplidos
				Sexo	3		[1]Femenino [2]Masculino
				Estado civil:	4		[1]soltero [2]casado [3]viudo [4]conviviente [5]divorciado
				Unidad de trabajo:	5		[1] Triage diferenciado, [2] Unidad de Cuidados Intermedios (UCIN), [3] Trauma shock, [4] Medicina, [5] Observación, [6] Pediatría-Ginecología, [7] Cirugía-traumatología.
				Condición laboral:	6		[1] nombrados, [2] CAS regular, [3] CAS COVID, [4] CAS MINSA. [5] servicios no personales-terceros (SNP).
				Tiempo de experiencia laboral general	7		[1] (menor o igual a 3 años) [2] (4-9 años) [3] (10 a más años)
				Tiempo de trabajo en el servicio emergencias	8		[1] (menor o igual a 3 años) [2] (4-9 años)

<p>uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.</p>	<p>posteriormente analizarlos. Será de nivel correlacional, porque se relacionará estadísticamente la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral para conocer si existe relación entre ambas. Es transversal porque la recolección de los datos se realizará una solo vez en el periodo de Junio-Julio 2022. (46)</p>				[3] (10 a más años)	
			En cuántos establecimientos de salud labora	9		[1] 1, [2] 2, [3] 3 o más.
			Horas de trabajo mensual:	10		[1]150 horas [2] 156-300horas [3] más de 300horas.
			Estudios de especialidad en emergencias o afines y/o estudios de perfeccionamiento:	11		[1] sí [2]no
			Estudios de post grado (maestría, doctorado):	12		[1]sí [2]no
			Horas de sueño habitualmente	13		[1] Menor o igual a 6 horas; [2] 7 a 8.5 horas.

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1: “Escala de Clima organizacional”

Estimada enfermera (o), a continuación le presentamos dos instrumentos, el primero, es la escala del clima organizacional y el segundo es la escala de satisfacción laboral, en ambos el objetivo es identificar su percepción y posteriormente determinar la relación que existe entre ambas variables. Los instrumentos son anónimos y garantizan la confidencialidad de sus respuestas. Muchas gracias por su colaboración.

Datos sociodemográficos y laborales:

1. Grupo ocupacional: [1]Licenciada de enfermería(o) [2]Técnicas de enfermería
2. Edad:..... años cumplidos
3. Sexo: [1]Femenino [2]Masculino
4. Estado civil: [1]soltero [2]casado [3]viudo [4]conviviente [5]divorciado
5. Unidad de trabajo: [1] Triage diferenciado, [2] Unidad de Cuidados Intermedios (UCIN) [3] Trauma shock, [4] Medicina, [5] Observación, [6] Pediatría-Ginecología, [7] Cirugía-traumatología.
6. Condición laboral: [1] nombrados, [2] CAS regular, [3] CAS COVID, [4] CAS MINSA. [5] servicios no personales-terceros (SNP).
7. Tiempo de experiencia laboral general: [1] menor o igual a 3 años; [2] 4-9 años; [3] 10 a más años.
8. Tiempo de trabajo en el servicio de emergencias: [1] menor o igual a 3 años; [2] 4-9 años; [3] 10 a más años.
9. En cuántos establecimientos de salud labora: [1] 1, [2] 2, [3] 3 o más.
10. Horas de trabajo mensual: [1]150 horas [2] 156-300horas [3] más de 300horas.
11. Estudios de especialidad o perfeccionamiento: [1] sí [2]no
12. Estudios de post grado (maestría, doctorado): [1]sí [2]no
13. Horas de sueño diario habitual: [1] Menor o igual a 6 horas; [2] 7 a 8.5 horas.

INSTRUCCIONES: Estimada enfermera (o), el presente instrumento tiene el propósito de recopilar información sobre el clima organizacional, en la institución. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de las políticas de la gestión Institucional.

Los ítems positivos son : 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40, y se calificaran de la siguiente manera, siempre 5 puntos, casi siempre 4 puntos, a veces 3 puntos, casi nunca 2 puntos y nunca 1 punto.

Los ítems negativos son : 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39, y se calificaran de forma inversa a los ítems positivos como: nunca 5 puntos, casi nunca 4 puntos, a veces 3 puntos, casi siempre 2 puntos, siempre 1 punto.

Un puntaje alto indica buen clima organizacional y un puntaje bajo indica problemas dentro de la Institución.

Nº	DIMENSION / ÍTEMS					
	DIMENSIÓN: RELACIONES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo					
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo					
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes					
	DIMENSIÓN: DIRECCION	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo					
7	El Jefe es mal Educado.					
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias					
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo					
	DIMENSIÓN: PERTENENCIA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución					
12	Los Beneficios que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes					
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20	Sería más feliz en otra Institución.					

	DIMENSIÓN: RECURSOS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.					
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente					
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
26	La Institución despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral					
28	La Institución contrata personal por Terceros.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	DIMENSIÓN: COHERENCIA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución					
35	Las metas de la Institución son poco entendibles					
	DIMENSIÓN: VALORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.					
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.					

Instrumento 2: “Escala de Satisfacción laboral”

INSTRUCCIONES: Estimado enfermera(o), el presente instrumento tiene el propósito de recopilar información sobre la Satisfacción laboral, en la institución. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

La enfermera(o) encuestado marcará la opción de acuerdo a lo percibido en el trabajo y se calificaran de la siguiente manera, siempre 5 puntos, casi siempre 4 puntos, a veces 3 puntos, casi nunca 2 puntos y nunca 1 punto.

N°	DIMENSION / ÍTEMS					
	DIMENSION: CONDICIONES DE TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se Espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados Alcanzados					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos Suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
8	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.					
9	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
10	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
11	El nombre y prestigio del HCLLH es gratificante para mí.					
	DIMENSION: INTERACCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
12	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
13	Los Directivos y/o Jefes solucionan					

	problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del Establecimiento.					
16	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la Institución.					
17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	DIMENSION: BIENESTAR EN EL TRABAJO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
18	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los Compañeros de Trabajo					
20	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los Trabajadores.					
22	La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros					
23	Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional					
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados					
25	La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.					



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA
INVESTIGACIÓN

Lima, 21 de abril de 2022

Investigador(a):
Roberto Carlos Baldeón Romero
Exp. N° 1763-2022

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022” - versión 1**, el cual tiene como investigador principal a Roberto Carlos Baldeón Romero.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 4: Formato de consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : Baldeón Romero, Roberto Carlos
Título : "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022."

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022". Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Baldeón Romero, Roberto Carlos**. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. 2022. Su ejecución ayudará/permitirá generar evidencia científica e identificar áreas críticas que afectan el clima organizacional y la satisfacción de los profesionales de enfermería, que permitan formular propuestas y recomendaciones para la mejora, contribuyendo a la gestión de los servicios de enfermería basada en la evidencia. Los resultados de la investigación pueden contribuir en la toma de decisiones de los gestores de enfermería para la adopción de estrategias efectivas de gestión de recursos humanos para la promoción y mejora continua del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Para minimizar los riesgos de transmisión de la COVID-19 entre las enfermeras, por el riesgo de una tercera ola, estado de emergencia y ser un área crítica donde el tiempo apremia, se aplicará ambos instrumentos de cuestionario en línea mediante el Formulario Google.
- El investigador enviará por medio digital ambos cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de covid-19 en el servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital Carlos Lanfranco la Hoz; a los números celulares o correos electrónicos proporcionados.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y lo puede desarrollar en el momento que lo encuentre conveniente dentro del plazo establecido. Pedimos sinceridad en su respuesta, en beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional. Los resultados de los datos obtenidos se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no implica la ocurrencia de algún daño en el futuro:

- Riesgos físicos: La investigación no contribuye a la posibilidad de sufrir daño físico serio o menor, temporal o permanente, inmediato o posterior, como consecuencia del estudio.
- Riesgos psicológicos: La participación no impacta sobre la autopercepción del participante, no genera impacto emocional, ansiedad, vergüenza, ni induce aberraciones en el pensamiento o el comportamiento.
- Riesgos sociales: Los hallazgos del estudio, o incluso la participación en sí misma, no expone a los participantes a ser discriminados o estigmatizados. No se realizará la invasión a su privacidad, ni violación de la confidencialidad.
- Riesgos económicos: Los participantes no contribuirán económicamente en costos financieros en la investigación; esto es cubierto por el investigador en su exclusividad.

Beneficios:

Usted se beneficiará:

- Beneficios psicosociales: Los participantes pueden experimentar alivio al asumir el rol de "sujetos"; pueden parecer valiosos para ellos mismos y para otros sujetos; participar en la investigación puede ser fuente de prestigio; les permitirá ocupar su tiempo libre.
 - Beneficios de afinidad: Los participantes pueden sentir como beneficio personal la creencia de que su acción beneficiará a otros. Su motivación será alta cuando tienen un sentimiento de cercanía con la población investigada.
 - Beneficios de conocimiento científico:
- La presente investigación generará evidencia científica e información sistemática, identificará puntos críticos que serán de interés para los gestores y el mismo personal de enfermería, los mismos que se constituyen insumos para emprender



proyectos de mejora continua en la gestión de los recursos humanos en el servicio de enfermería. Los resultados también pueden ser tomados como referencia para otras instituciones de características similares. Los instrumentos validados y la metodología pueden constituirse en herramientas para repetir posteriores mediciones en el mismo hospital o en otras instituciones y servicios de emergencia de características similares. Promueve una "cultura de calidad" en la institución a través de la medición periódica e implementación de la mejora continua del clima organizacional y satisfacción laboral, a través de planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores críticos que se detecten e impactan en el compromiso y productividad del personal de enfermería.

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 encuestado:

Si usted se siente incómodo durante el estudio de investigación, podrá retirarse de éste 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 investigador Baldeón Romero, Roberto Carlos, número de teléfono: 990474281 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que 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.


Puente Piedrade.....del 2022.

Firma del Participante
Nombres y Apellidos:

DNI:
N° celular:

Firma del Investigador
Nombres y apellidos: Roberto Carlos
Baldeón Romero
DNI: 45567857
N° celular: 990474281

Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.

	PERÚ Ministerio de Salud	Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud	Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
---	------------------------------------	---	----------------------------------

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Memorándum N° 0219 - 06/2022-UADI-HCLLH/MINSA

A : **Dr. Renzo Rivera Kitano**
Jefe del Departamento de Emergencia
Hospital Carlos Lanfranco La Hoz


ASUNTO : **Permiso para Aplicación de Proyecto de Tesis**

ATENCIÓN : **Lic. Neil Basilio Usuriaga**
Jefe del Servicio de Emergencia


LUGAR Y FECHA : Puente Piedra, 06 de junio de 2022.

Sirva el presente para saludarla, y a la vez hacerle de su conocimiento que el Lic. Roberto Carlos Baldeon Romero, de la Escuela de Posgrado de la **Universidad Norbert Wiener**, quien realizará su proyecto de tesis titulado «**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID – 19 EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA. 2022**», por lo que solicito les de las facilidades para la realización de encuestas a los Técnicos de Enfermería y Enfermeros del Servicio de Emergencia.

Atentamente,


Lic. Neil Basilio Usuriaga
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

LSE/lhh
C.c.
Archivo

 **BICENTENARIO PERÚ 2021**

www.hcllh.gob.pe
docenciaeinvestigacion@hcllh.gob.pe

Av. Sáenz Peña Cdra. 06 - S/N
Puente Piedra - Lima, Perú
T[511] 548-2010
Anexo:127



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Carlos
Lanfranco La Hoz

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Puente Piedra, 09 de Junio del 2022

Carta N° 001 -2022- SERV. EMG-HCLLH/MINSA

Señor

Lic. Roberto Carlos Baldeón Romero

Investigador

Presente.-

Asunto: Autorización para ejecución de proyecto de investigación.

Ref. : Memorándum N°0219-06/2022-UADI-HCLLH/MINSA

Estimado licenciado, mediante el memorándum de referencia, el jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación solicita se le otorgue las facilidades para la ejecución del proyecto de investigación que consiste en la encuesta de dos cuestionarios del clima organizacional y satisfacción laboral al técnico de enfermería y enfermera.

En ese sentido, contando con la aprobación del comité Institucional de ética para la investigación, **se autoriza la ejecución del proyecto de investigación denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ. PUENTE PIEDRA.2022"** al haber cumplido con los criterios metodológicos, lingüísticos y requisitos éticos para su estudio tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. El mismo que tendrá el tiempo de ejecución proyectado desde el 15 de Junio 2022 al 31 Julio 2022.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente.


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
CIUDAD DE PUENTE PIEDRA
SERVICIO DE EMERGENCIA
LIC. ENF. MEL H. BASILIO USURIAGA
CEP: 36598
JEFE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO EMERGENCIA - UCI

Anexo6: Informe del asesor de turnitin

Tesis 28-6-2023

por Roberto Baldeón

Fecha de entrega: 28-jun-2023 10:30p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2124198852
Nombre del archivo: TESIS_VERSION_FINAL_Roberto_baldeon_28-06-23.docx (1.08M)
Total de palabras: 27368
Total de caracteres: 153911

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
2	tesis.ucsm.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
3	renati.sunedu.gob.pe	1%
Fuente de Internet		
4	repositorio.ucv.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	1%
Trabajo del estudiante		
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan	1%
Trabajo del estudiante		