



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMEROS EN
TIEMPOS DE COVID-19, SERVICIO DE EMERGENCIAS HOSPITAL
LAS MERCEDES – 2021”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERIA**

Autora:

Bach. Morocho Sosa Jesús Yulissa

Asesor (a).

Dra. Alvites Gasco Ana María

COD. ORCID (0000-0003-4924-8157)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Políticas y Gestión en Salud

Pimentel, Perú, 2021

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios por haberme permitido llegar a este momento en mi formación profesional, a mis padres, por sus esfuerzos para brindarme una carrera, confiar en mí e inculcarme los valores para ser una gran persona y profesional, a mis hermanos por su apoyo incondicional desde el primer día.

También dedico esta investigación a mi esposo por su amor incondicional, por alentarme a seguir adelante a pesar de las dificultades presentadas durante este proceso. A mí amado hijo Álvaro Joaquín, fuente de mi inspiración y superación por el que día a día me esforcé para poder llegar a mi propósito trazado.

Y por último y no menos importante, a todos los profesionales de salud que día a día estuvieron presentes dando sus vidas durante esta pandemia de la Covid 19

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida concedida, a mis padres por brindarme formación profesional. A mi esposo por no dejarme decaer en el cumplimiento de mi meta trazada.

A la Universidad Particular de Chiclayo, mi alma mater, a los profesionales de la Escuela Profesional de enfermería, por sus enseñanzas, paciencia , dedicación en este camino en mi formación profesional.

A mi asesora Ana Alvites Gasco, por su paciencia, orientación durante el desarrollo de este trabajo y a todas las personas que formaron parte de esta investigación.

Agradecimiento especial a mis encuestados por ser parte de mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de contenidos	4
Índice de tablas.....	5
Índice de figuras	6
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. DESARROLLO	12
III. METODOLOGÍA	36
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad: Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.....	44
Tabla 2 Caracterización del sexo de los enfermeros en tiempos de Covid-19	46
Tabla 3 Caracterización de la edad de los enfermeros en tiempos de Covid-19 ..	47
Tabla 4 Clima organizacional de los enfermeros en tiempos de Covid-19.....	48
Tabla 5 Satisfacción laboral de los enfermeros en tiempos de Covid-19.....	50
Tabla 6 Prueba de normalidad del clima organizacional y la satisfacción laboral .	51
Tabla 7 El clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19	52
Tabla 8 Nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Caracterización del sexo de los enfermeros en tiempos de Covid-19	46
Figura 2	Caracterización de la edad de los enfermeros en tiempos de Covid-19.	47
Figura 3	Clima organizacional de los enfermeros en tiempos de Covid-19	49
Figura 4	Satisfacción laboral de los enfermeros en tiempos de Covid-19	50

RESUMEN

La investigación abordada presentó como objetivo general determinar el nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021. En aras de concretar el propósito enunciado, la metodología se circunscribió a un tipo de estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, nivel correlacional y bajo un corte transeccional. La muestra estuvo integrada por 37 enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes; a quienes se les administró dos cuestionarios mediante la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron, en primera instancia, que el 86.5% del personal fue femenino; mientras que el 81.1%, registraba edades que oscilaron entre los 28 y 39 años. En segunda instancia, el nivel de clima organizacional fue calificado como regular por el 79.2% de los evaluados; mientras que la satisfacción laboral, como bajo por el 59.5%. En tercera instancia, existió una relación directa, moderada y significativa entre las citadas variables (r de Pearson= .725; p = .000). En conclusión, el clima organizacional y la satisfacción laboral se asocian moderada y significativamente en el personal de Enfermería del servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, enfermeros, Covid-19.

ABSTRACT

The research addressed presented as a general objective to determine the level of climate and job satisfaction of nurses in times of Covid-19, emergency service Hospital Las Mercedes - 2021. In order to specify the stated purpose, the methodology was limited to a type of study quantitative, with a non-experimental design, correlational level and under a transectional section. The sample consisted of 37 nurses from the emergency service of Hospital Las Mercedes; who were administered two questionnaires using the survey technique. The results showed, in the first instance, that 86.5% of the staff was female; while 81.1% registered ages that ranged between 28 and 39 years. In the second instance, the level of organizational climate was qualified as regular by 79.2% of those evaluated; while job satisfaction, as low by 59.5%. In the third instance, there was a direct, moderate and significant relationship between the mentioned variables (Pearson's $r = .725$; $p = .000$). In conclusion, the organizational climate and job satisfaction are moderately and significantly associated in the Nursing staff of the emergency service Hospital Las Mercedes - 2021.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, patients, Covid-19.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se considera como un factor fundamental en el desempeño de los trabajadores de las instituciones del ámbito de la salud, además de la calidad del servicio que se brindan a los usuarios tanto internos como externos. Alrededor del mundo existe 28 millones de profesionales de enfermería aproximadamente, de los cuales el 30% labora en América, de ese total, el 80% de los trabajadores de enfermería se ubican en países cuyas poblaciones representan la mitad de la población de todo el mundo, lo que indica la escasez de 5,9 millones de profesionales y se estima que 5,3 millones de dicho déficit se presenta en países de ingresos bajos. Por otro parte, actualmente la pandemia de Covid-19 ha incrementado la vulnerabilidad de los sistemas de la salud, además del déficit de profesionales de enfermería para afrontar dicha situación desde la primera línea de atención de la salud (1).

El sector de salud es uno de los principales proveedores básicos de dicha necesidad social y es uno de los más requeridos en los últimos periodos, por lo que se requiere gestionar adecuadamente el clima organizacional a fin de brindar una mejor calidad de atención a los usuarios. En Suecia se percibió un elevado nivel de clima organizacional debido a la implementación de estrategias que han generado resultados positivos en la atención de la salud. Sin embargo, en Chile se percibió un elevado nivel de debilitamiento de este aspecto en los centros de atención primaria, lo cual impacta en la calidad de servicio brindado a los pacientes (2).

Las enfermeras representan el 50% del personal de un centro de salud, por lo que brindarles un entorno laboral apropiado incide en el desempeño de sus funciones. Donde en el contexto mexicano se obtuvo que el personal de enfermería se siente

insatisfechos realizando sus labores, lo cual es percibido por los pacientes en el cuidado que reciben, además 3 de cada 10 enfermeras presentan estrés laboral, lo cual disminuye su satisfacción laboral y el cumplimiento adecuado de sus funciones (3).

A nivel nacional los sistemas de salud presentan una serie de objetivos relacionados con las capacidades de los recursos humanos, como es el caso de la Microred Monterrey ubicada en la provincia de Huaraz, en donde se ha podido evidenciar dificultades para que la institución logre un clima organizacional apropiado dentro del sector salud, esto debido a que los trabajadores están descontentos con las remuneraciones, lo cual debilita las relaciones humanas en los diversos niveles jerárquicos. Dicha situación repercute en la calidad de la atención a los pacientes que acuden a dicho establecimiento de salud (4).

Debido al incremento de la carga laboral generada por el aumento de los contagios de Covid-19 produjo el colapso de los hospitales a nivel mundial, además las relaciones interpersonales se deterioraron y se obtuvieron resultados negativos en las labores realizadas por el personal de enfermería. Por otra parte, el entorno caótico por la pandemia redujo la satisfacción del personal de enfermería en sus centros laborales, afectando considerablemente la confianza, la salud mental, la comunicación y elevando el nivel de estrés por las diversas situaciones que se presentan diariamente en sus puestos de trabajo (5).

A nivel local en el área de servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes se conversó con algunos trabajadores de enfermería, los cuales indicaron que en ciertas ocasiones fue difícil que se adapten a los nuevos cambios y normas implementadas por la propagación del Covid-19, generando cierta incomodidad o

intolerancia entre los diversos compañeros de trabajo, además son pocos los trabajadores que participan en la toma de decisiones o soluciones de problemas que se presentan a diario en el hospital, esto debido a que las personas con cargo superior no toman en cuenta sus ideas o no les permiten opinar democráticamente; dicha situación produce que se esté debilitando el trabajo en equipo y la confianza de los trabajadores, además que la comunicación también se ha deteriorado por la falta de una interacción entre los jefes con el personal de enfermería.

Por otro lado, por la situación actual de la pandemia algunos trabajadores realizaron labores por más de su horario establecido, generando un descontento porque en muchos de los casos las horas adicionales trabajadas no fueron remuneradas, también cierto grupo de enfermeros consideran que las labores que realizan no se ajustan con la remuneración que reciben, ya que tienen una alta posibilidad de contagiarse; es decir consideran que no valoran el esfuerzo que realizan como personal de primera línea frente al Covid-19, también comentaron sentirse incómodos con la individualidad que existe para realizar sus labores, lo cual impide que existe una adecuada relación con sus compañeros y jefes.

De continuar dicha situación es muy probable que los trabajadores no se esfuercen por desempeñarse adecuadamente, afectando de manera directa a la calidad de servicio que brindan a la población que acude al hospital bajo análisis. Por lo que, en el presente estudio se pretende determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

A partir de lo expuesto, se formuló como problema: ¿Cuál es el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias

Hospital Las Mercedes - 2021? Asimismo, la investigación se justificó teóricamente en que ofrecerá un respaldo a la literatura de ambas variables, además de que los resultados podrán ser empleados en otras investigaciones. De forma social, en que los principales beneficiados serán los trabajadores del área de emergencias al conocerse la situación actual e implementar estrategias. De modo práctico, en que se aportará información sobre la problemática y tomar las medidas correspondientes. Finalmente, se justificó metodológicamente en que brindará instrumentos confiables para la evaluación de las variables.

Respecto al objetivo general, consistió en determinar el nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021. En el caso de los objetivos específicos: Conocer las características sociodemográficas de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; analizar el clima de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; definir la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 y ; establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

II. DESARROLLO

De conformidad con la problemática contemplada, a propósito de conferir un mayor sustento a las variables que representan el objetivo de investigación; se explicitan los antecedentes, que se conciben como aquellos estudios pertenecientes a otros investigadores donde se abordan las variables en un contexto similar, así como también se consideran diversas posturas teorías, conceptos y definiciones en torno a las variables.

Plascencia et al. en el 2016, realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de una Institución Pública de Jalisco, México”. La finalidad del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de enfermería. La metodología fue de un diseño descriptivo y transversal. Respecto a la muestra estuvo conformada por 40 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, la motivación y satisfacción presentaron un grado medio de 86%, mientras que la jerarquía presentó un grado medio de 42%. Finalmente, la conclusión fue que, la satisfacción y motivación presentaron un grado medio de aproximadamente 90% (6).

Alemán en el 2021, realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017”. La finalidad del estudio fue establecer la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería. La metodología fue transaccional y el nivel descriptivo. Respecto a la muestra estuvo conformada por 27 enfermeros, quienes se les aplicó una encuesta. Sobre los resultados fueron que, el 52,2% está de acuerdo con el desarrollo

personal, el 43,5% están de acuerdo con la identidad de la tarea y el 56.5% está de acuerdo con la autonomía del desempeño son los aspectos que determinan la satisfacción laboral. Finalmente, la conclusión fue que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con la autonomía que tiene en su desempeño laboral (7).

Pérez et al. en el 2017, realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel de la ciudad de Minatitlán – Veracruz”. La finalidad del estudio fue analizar la satisfacción de los trabajadores de enfermería en una institución de salud. La metodología fue de un diseño no experimental, transaccional, el nivel descriptivo. Respecto a la muestra estuvo conformada por 109 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, el 83,1% de los trabajadores de enfermería presentaron insatisfacción, siendo el turno con mayor insatisfacción el vespertino con 93,8% seguido del nocturno con 93,3%. Finalmente, la conclusión fue que los trabajadores de enfermería presentaron una insatisfacción laboral, lo que genera que la calidad en la atención a los pacientes y su productividad o desempeño sean bajos (8).

Díaz et al. en el 2016, realizaron una investigación titulada “Clima Organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención”. La finalidad del estudio fue analizar la percepción que presentan las trabajadoras de enfermería sobre el clima organizacional en su centro de labores. La metodología fue de un diseño no experimental, transaccional y el nivel descriptivo. Respecto a la muestra estuvo conformada por 68 trabajadoras de la profesión de enfermería, a quienes se les aplicó un cuestionario. Sobre los resultados fueron que, la responsabilidad presentó un nivel bajo (1,3-2,8), ya que la mayoría realiza sus labores según considera que

es mejor para ellas, además en la retribución del trabajo y aplicación al trabajo presentaron puntajes por debajo del límite inferior 2,4 y 2,8 respectivamente. Finalmente, la conclusión fue que el clima organizacional que las enfermeras perciben en su centro de labores “Carlos J. Finlay” de Cárdenas – Cuba es inadecuado, lo cual afecta a su desempeño (9).

Martinez en el 2019, realizó una investigación titulada “Clima organizacional: estudio de caso en un centro de salud del primer nivel de atención Morelos México”. La finalidad del estudio fue realizar una evaluación del clima organizacional en una institución de la salud. La metodología fue de un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, transaccional y el nivel descriptivo. Respecto a la muestra estuvo conformada por trabajadores de la salud, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, la motivación presentó puntuaciones bajas de 1.3 y el liderazgo fue el menos calificado. Finalmente, la conclusión fue que, en el Centro de Salud se percibe un clima organización deficiente lo que genera niveles de insatisfacción e influencia directa con el desempeño de los trabajadores (10).

Choquehuanca en el 2019, realizó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales enfermeros del Hospital Sergio E Bernal, 2019”. La finalidad del estudio fue establecer la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción de los enfermeros del hospital. La metodología fue de un diseño no experimental, transaccional, el nivel descriptivo y correlacional. Respecto a la muestra estuvo conformada por 40 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, el 47.5% de los enfermeros presentaron un nivel alto de satisfacción laboral y el 65% considera que el clima organizacional es favorable. Finalmente, la conclusión fue que existe relación

significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, dado que el chi cuadrado ($\chi^2 = 50.51$) y el Sig. Bilateral $p < 0.05$ (11).

Cartagena y Peña en el 2019, realizaron una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de que labora en el servicio de central de esterilización del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Essalud. Lima. 2018”. La finalidad del estudio fue establecer la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería. La metodología fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental – transaccional y de nivel correlacional. Respecto a la muestra estuvo conformada por 63 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, el 87.3% de los trabajadores de enfermería consideran que el clima organizacional debe de mejorar. Finalmente, la conclusión fue que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,455 y el p-valor=0,000 (12).

Silva y Aldave en el 2018, realizaron una investigación titulada “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018”. La finalidad del estudio fue establecer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. La metodología fue de un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, transaccional, el nivel correlacional. Respecto a la muestra estuvo conformada por 34 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, el 55.9% de los enfermeros perciben un clima organizacional bueno y el 52.9% presentaron una satisfacción baja. Finalmente, la conclusión fue que existe una

influencia del clima organizacional con la satisfacción laboral al obtener el p-valor=0,005 (13).

Franco en el 2017, realizó una investigación titulada “Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – 2016”. La finalidad del estudio fue establecer la relación de la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de la enfermería. La metodología fue de un diseño no experimental, transaccional, el nivel correlacional. Respecto a la muestra estuvo conformada por 96 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, el 36.5% de las enfermeras perciben un clima organizacional medianamente favorable y el 50% considera que la satisfacción es buena. Finalmente, la conclusión fue que existe relación positiva entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de 0,549 (14).

Andres et al. en el 2016, realizaron una investigación titulada “Dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco - 2016”. La finalidad del estudio fue establecer las dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los enfermeros. La metodología fue de un diseño no experimental, transaccional, el nivel correlacional. Respecto a la muestra estuvo conformada por 40 enfermeros, quienes fueron encuestados. Sobre los resultados fueron que, el 59.5% de los trabajadores presentaron una actitud de acuerdo con el clima organizacional y el 75% de enfermeros estuvieron satisfechos. Finalmente, la conclusión fue que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería (15).

Acerca de las variables de investigación, se detalla que el clima organizacional se inicia en los años treinta y cuarenta, encontrándose los primeros antecedentes en los autores de Lewin en el año 1939 y McGregor en el periodo de 1960. Por otro lado, Schneider y Barbera mencionaron que las primeras referencias del constructo *climate* se encuentran en la investigación realizada por *Patterns of aggressive behaviour in experimentally created "social climates"* de Lewin, Lippit y White en el año 1939. Después, McGregor en el periodo de 1960 introduce el término de clima gerencial en su libro *"The human side of enterprise"* (16).

El análisis del clima organizacional principió desde que los teóricos indagaron sobre la influencia del clima institucional, partiendo desde los estudios realizados por Lewin, Lippitt y White en el año de 1939 y posteriormente por McClelland en el año de 1989 con el desarrollo de su teoría motivación humana haciendo principal referencia al clima dentro de las organizaciones. Desde otro punto de vista el clima organizacional es analizado desde la psicología industrial y la teoría del comportamiento de las institucionales, siendo el primero en abordar dicha teoría es Kurt Lewin, quien mencionó que el comportamiento se genera por las relaciones de los trabajadores con su entorno laboral (17).

James y James en el periodo de 1989 implementaron nuevos términos claves para la construcción del término clima organizacional, además sugirieron que la mejor manera de aproximarse al término es el clima psicológico y se reserva la palabra organizacional exclusivamente cuando se requiera analizar un trabajo en particular. De dicha manera es que se fue construyendo conceptualmente y donde destaca principalmente la construcción teórica desarrollada por Lewin en donde evalúa el

clima organizacional por medio de la conducta de las personas en su entorno o ambiente laboral (16).

Se considera como la manera en que los trabajadores perciben las diversas funciones internas dentro de una determinada organización como el establecimiento de las reglas institucionales y la toma de decisiones por los directivos en el contexto laboral. El clima organización también genera una determinada percepción en la mente de los trabajadores acerca de la administración de la institución y el desempeño de los colegas (18).

Asimismo, es contemplado como la interacción entre los diversos trabajadores al interior de una organización, en donde destacan diversos aspectos como: valores, necesidades, políticas organizacionales y personalidades de los empleados (19). El clima organizacional se conceptualiza como un aspecto relevante que permite la comprensión de la situación de una empresa, además, ayuda a identificar un conjunto de características que se detallan en una organización. De igual forma, se considera como una estructuración normativa de estándares y actitudes que permiten identificar el desempeño de una organización (20).

Es una característica duradera de una entidad que lo diferencia de las demás organizaciones, dado que es una percepción de manera individual que poseen los trabajadores respecto a elementos como la confianza, apoyo, autonomía, cohesión, innovación, equidad y reconocimiento, además permite interpretar la interacción de los miembros, las normas, actitudes y valores de los mismos, también es una fuerte influencia para formar el comportamiento (20).

Es considerado como la percepción de los trabajadores sobre cómo se sienten dentro de su ámbito laboral (21). Por otro lado, el clima organizacional evalúa el ambiente laboral desde un punto de vista del comportamiento y las actitudes de los trabajadores dentro de una entidad, además presenta una influencia en la motivación del personal para ser más productivo, eficiente y alcanzar las metas institucionales (17).

El clima organizacional es considerado como una serie de características constantes en el contexto interno de una institución, las cuales generan una influencia de manera directa en la percepción, valores y conductas de los trabajadores. El clima organización se considera como la percepción de los trabajadores respecto a la diversidad de necesidades sociales laborales, con base al sentimiento y satisfacción por las labores cumplidas. Ello se ve reflejado en los valores y las normas del sistema organizacional (22).

Por otra parte, cabe señalar que por medio de un adecuado clima organizacional las entidades pueden alcanzar el éxito, dado que este depende mucho de la situación del ambiente laboral, lo que a su vez se relaciona de manera directa con las funciones y el crecimiento de la institución. Lo que significa que el clima organizacional permite aumentar la productividad, reducir el ausentismo y disminuir los costos marginales de las entidades. Como señalan Khan las investigaciones han indicado que las instituciones del sector público deben de brindar un adecuado rendimiento cuando el contexto laboral incentiva a los trabajadores a otorgar una mayor calidad de servicio a la población (22).

El clima organizacional positivo permita a las instituciones generar un ambiente positivo para que los trabajadores desempeñen de la mejor manera sus funciones

e incentiva o motiva a que los trabajadores incrementen sus esfuerzos por realizar o cumplir con sus actividades, generando así una mayor productividad y reducción de la rotación de los recursos humanos. Por lo que se considera como un elemento clave para que las instituciones logren el éxito organizacional (18).

Por otro lado, las instituciones que presentan un clima organizacional adecuado, generan que los recursos humanos desarrollen sus capacidades y puedan comunicarse abiertamente con sus compañeros y jefes, además los motiva a asumir diversos riesgos, brindar una mayor confianza, autonomía y colaboración para el cumplimiento de las metas planteadas por la entidad. Asimismo, permite que los trabajadores se sientan satisfechos con las funciones que realizan, lo cual los motiva a mejorar sus capacidades, alcanzar sus metas personales y cumplir con los objetivos de la institución (20).

Con relación a la teoría, en la opinión de Brunet en el 2014 consideró que el clima organizacional se encuentra conformado por un conjunto de dimensiones que lo caracterizan e integran su esencia; aunque las dimensiones que generalmente se emplean son el nivel de autonomía de los trabajadores, las obligaciones impuestas a los integrantes de una organización en cada uno de sus cargos laborales, la recompensas que reciben los empleados, las consideraciones, el apoyo y agradecimiento que brindan los directivos a sus trabajadores (22).

El clima organizacional presenta su origen o raíz dentro de un enfoque psicológico, además su propósito es determinar las interacciones existentes entre los integrantes de una institución. De acuerdo con lo mencionado por Tett & Meyer en el periodo 1993, consideran que el clima organizacional indica características duraderas de las percepciones los miembros de una institución como: la confianza,

la autonomía, el reconocimiento, la cohesión, el apoyo, la equidad y la innovación. Asimismo, consideraron que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre los integrantes de una entidad y sirve de base para interpretar los valores, las actitudes y las normas organizacionales (22).

Los autores Litwin y Stringer llevaron a cabo su estudio sobre clima organizacional basándose en la teoría expuesta por McClelland en donde mencionan que el clima organizacional influye en los motivos individuales de poder, logro y afiliación. Desde la posición de Litwin y Stringer en el año 1966 mencionaron que existe un marco completo del clima organizacional que se encuentra integrado por seis dimensiones que abarcan: la estructura, la responsabilidad, el riesgo, la calidez, la recompensa y el apoyo (23).

En torno a las dimensiones del clima organizacional, la apertura al cambio es un elemento que permite a las organizaciones tomar nuevos retos, modificar su estado, situación o realización de las actividades a fin de lograr el éxito institucional. La apertura al cambio depende de la capacidad de los trabajadores para adaptarse a las nuevas condiciones de trabajo que se generan de manera interna en la organización (24). Sus indicadores son los siguientes: La aceptación, que es cuando los trabajadores están de acuerdo que los cambios generan un ambiente positivo para la organización, como nuevas posibilidades laborales; las cuales benefician a la realización de las funciones por las implementaciones de las medidas o estrategias laborales (25). Luego, la disposición y son las condiciones que permiten a los trabajadores tener la disposición de adaptarse a los cambios organizacionales, debido a que consideran que estos les brindan oportunidades para el crecimiento dentro de la institución, además los trabajadores con mayores capacidades son las

que tienen una mayor disposición para adaptarse a los cambios generados dentro de una organización (25).

Sus indicadores restantes son la generación de ideas y son las condiciones creativas que se producen en el contexto organizacional, en donde se presentan una lluvia de ideas que permitan resolver los problemas de la mejor manera que se producen dentro de un ambiente organizacional (26) y la implementación de alternativas y es el proceso en donde se ejecuta la alternativa seleccionada, la cual fue previamente elegida como la mejor alternativa para la solución del problema identificado, en donde toma en cuenta la realidad contextual de la entidad (27).

La segunda dimensión es la tolerancia al cambio considera el ambiente laboral en donde los trabajadores tienen la capacidad de aceptar los diversos cambios que se generan dentro de la organización, esto a través de un entorno en donde se produce la retroalimentación, capacitación y asertividad para expresarse apropiadamente frente a dichos cambios (28). Sus indicadores son la retroalimentación que es la generación de capacitaciones a los trabajadores para fortalecer la realización de sus actividades laborales, también es un espacio que permite corregir las posibles debilidades o errores que se evidencia en la entidad, lo cual contribuye al bienestar de la organización (29). Después, la asertividad que es la capacidad de los trabajadores para controlar y administrar de manera adecuada sus opiniones y sentimientos, que le permiten expresarse de forma respetuosa frente a los demás. La asertividad genera un ambiente donde existe libre comunicación y franca, en donde los trabajadores poseen un comportamiento responsable (30).

Los siguientes indicadores de la dimensión son la actitud tolerante, que es la manera en que los trabajadores aceptan ciertas acciones o comportamiento de las demás

personas, es decir es la capacidad de las personas de aceptar ciertas soluciones de un grupo o personas que son consideradas diferentes (31) y la corrección de errores, que es la capacidad del personal para corregir determinados errores que se presenten en las actividades de la organización; para ello evitar la presencia constante de errores es necesario que exista una retroalimentación constante entre los trabajadores (29).

La tercera dimensión es la participación y consiste en los entornos laborales en donde las personas forman parte de una entidad, dado que sin los recursos humanos las entidades no podrían operar. Asimismo, es el sentimiento de pertenencia y compromiso de los trabajadores con la organización; además es el constante involucramiento de los trabajadores en la solución de problemas y dar opiniones para tomar decisiones oportunas dentro de la institución (32). Posee como indicadores a la solución de problemas, que es la capacidad de los trabajadores para resolver los diversos problemas que se presenten en una organización. Para lo cual es necesario que la administración de la entidad maneje de forma adecuado los conflictos laborales, aliente las buenas relaciones entre trabajadores y jefes a fin de evitar la presencia de problemas en el desarrollo de las labores (33).

Los indicadores restantes son las exigencias, que son los requerimientos específicos que se necesitan para realizar de manera óptima las actividades laborales. De manera que son las necesidades que la organización impone a los trabajadores para las labores que realizan y las actividades que se requieren para que la organización pueda operar eficientemente (34); luego, la apertura a opinar, que es la participación de los trabajadores por medio de expresar sus opiniones; es decir son juicios, ideas o pensamientos que se realizan sobre ciertas situaciones.

De manera que es la disposición de los trabajadores de brindar una idea subjetiva sobre un determinado contexto laboral (32). Finalmente, la democratización de decisiones, que es una manera de organización en que se respetan las decisiones colectivas que son adoptadas por los trabajadores. La democracia para la toma de decisiones requiere de una participación colectiva de los trabajadores (35).

La cuarta dimensión es la confianza y es el entorno laboral que se caracteriza porque los trabajadores se apoyan entre sí mismos, cooperan de manera conjunta en la realización de sus actividades, trabajan en equipo y se comunican de manera abierta y sincera, lo cual permite que las actividades se realicen de manera idónea a favor de la organización (36). Sus indicadores fueron el apoyo, que es la ayuda existente entre los miembros de una organización, principalmente de los jefes que son las personas que deben de direccionar, ayudar y brindar seguridad a los trabajadores con el propósito de tomar buenas decisiones y mejore el desempeño laboral (37), la efectividad, que es el nivel o grado en que los trabajadores cumplen con la realización de los objetivos programados por la organización, es decir es el entorno en donde se cumple correctamente las tareas encomendadas; de la mejor manera posible de acuerdo con los recursos disponibles (38).

Los indicadores sucesivos son la cooperación que es una actitud positiva del personal para realizar trabajo en equipo, la disposición de colaborar y brindar apoyo en la realización de ciertas actividades o tareas encomendadas también abarca la cooperación con personas externas como clientes o usuarios de la institución (39) y el trabajo en equipo que es una capacidad de trabajar de manera conjunta con la finalidad de alcanzar objetivos, metas y los planes de la organización; es la

realización de manera grupal de un ser de actividades por los trabajadores que permiten completar las tareas requeridas por la entidad (40).

La quinta dimensión es la comunicación es la habilidad social que caracteriza en todo ambiente laboral, ya que es una forma de expresión de los trabajadores por medio del cual pueden dar a conocer sus ideas, opiniones, derechos o sentimientos de forma clara, coherente y respetuosa. De manera que la comunicación es la transmisión de ciertos mensajes que influyen en el desarrollo organizacional e interacción constante entre los trabajadores (30). Sus indicadores son las redes efectivas, que son necesarias para el desarrollo de un entorno laboral apropiado y el funcionamiento de la organización, puesto que permite que los trabajadores tengan un sentido de pertenencia a la organización, se integren y creen un buen clima laboral (41); la fluidez, que es la capacidad de los trabajadores para expresarse de manera elocuente, fácil y espontánea, lo que permite de que los trabajadores se desenvuelvan de manera apropiada, produciendo una comunicación e interacción entre los trabajadores para alcanzar los objetivos formulados (42).

Los indicadores siguientes son la interacción, que son las relaciones que se generan dentro de los espacios laborales, en donde las interacciones laborales no solo transmiten datos sino significados, que permiten la construcción de cimientos del entorno organizacional. Asimismo, la interacción permite la comunicación organizacional y crea un clima de confianza (43) y la información pertinente, que es el intercambio de información de manera clara y apropiada entre los integrantes de una organización. De manera que es la información interesante que brinda nuevo aprendizaje para el desarrollo de las actividades laborales (43).

Referente a la satisfacción laboral, su evaluación se inicia con el surgimiento de ciertas corrientes psicológicas en donde Taylor en 1911 considera dentro de su “*Scientific Management*” a la satisfacción como un término vinculado con el rendimiento laboral. Posteriormente en las investigaciones realizadas por Elton en 1933 realiza diversos estudios desde el punto de vista psicológico y evalúa la interacción que se genera entre las condiciones físicas y el desempeño de los trabajadores (44).

Posteriormente, Hawthorne, Happock en el periodo de 1935 llevaron a cabo el primer estudio sobre la satisfacción de las personas en su ámbito laboral, en donde consideraron diferencias existentes a manera individual y grupal, además debido a dicho estudio es que se observaron diferencias de manera significativa entre los niveles de satisfacción según el tipo de profesión que desempeñan, los niveles más altos de satisfacción son profesionales dirigentes y los más bajos son labores no cualificadas (44).

Tras el paso del tiempo se realizaron varias evaluaciones de constructo satisfacción laboral donde Locket y Latham en el periodo de 1990 realizaron una revisión de estudios, en donde se estima que desde 1973 existían aproximadamente 3300 investigaciones referentes al tema. Por otro lado, las investigaciones sobre la satisfacción laboral se incrementaron hasta 12 400 estudios desde el año 1991 (44).

Es un conjunto de ciertas cualidades perfeccionadas por los trabajadores dentro de su ámbito laboral, además de cualidades acerca del trabajo en general, también indica las actitudes del personal en los diversos aspectos que abarcan dentro de su entorno laboral (21). Por otro lado, la satisfacción es el nivel de conformidad del personal que experimenta dentro de su contexto laboral y con función a ello se

originan factores intrínsecos (se producen en el interior de los trabajadores como las experiencias, logros y sentimientos) y extrínsecos (motivadores tangibles que se observan a simple vista, como factores de higiene) que forman parte de la motivación que brindan bienestar a los trabajadores (17).

Se considera como un sentimiento de placer que presente un determinado trabajador por medio de la satisfacción de sus deseos y necesidades. De manera que, es el estado que siente un determinado trabajador sobre si ciertas situaciones cumplen con sus expectativas (45). La satisfacción se define como una vivencia que se caracteriza por el cumplimiento de ciertos resultados esperados dentro de la organización. Las personas se sienten satisfechos cuando alcanzan o cumplen sus expectativas, lo cual genera bienestar en la población (46).

En la opinión de Sánchez y García en el año 2017 consideran que la satisfacción se define como la agrupación de ciertas actitudes o comportamientos que presenta el trabajador hacia su centro de labores, las cuales pueden estar referidas a un aspecto global o particular (47). De acuerdo con Borbón et al. en el 2017 la satisfacción es un estado positivo, emotivo, placentero que se genera por la percepción de determinadas situaciones laborales; sin embargo, no es una actitud particular, sino es una actitud global que se genera de varias actitudes individuales que un trabajador experimenta en sus labores (48).

La satisfacción laboral es la actitud de los trabajadores frente a las actividades o el desempeño que tienen dentro de una organización. Por otro lado, se define como la disposición relativa y estable hacia los trabajadores, que se basan en los valores y creencias desarrolladas en base a la experiencia ocupacional (49).

Es el grado en que el personal se sienten a gusto y conforme con las labores que realizan en su trabajo; además es una respuesta emocional y afectiva considerada al trabajo como un todo. Por otro lado, también se considera como un juicio evaluativo que puede ser negativo o positivo que el trabajador efectúa sobre la situación de su trabajo. La satisfacción laboral es producto de un proceso emocional por medio del cual los individuos analizan las experiencias vividas en sus centros de trabajo (50).

Como menciona Chiang, la satisfacción laboral es el grado de bienestar que el personal experimenta en sus actividades laborales, es decir es la percepción subjetiva de las experiencias de los individuos, también es un conjunto de emociones y sentimientos que pueden ser desfavorables o favorables con que los trabajadores ven sobre el trabajo que desempeñan (51).

Asimismo, se considera importante porque influye en los resultados de las organizaciones debido a que son necesarias para el adecuado desempeño laboral, además se encuentra relacionada con el cumplimiento de los objetivos que fueron planteados por la organización. Asimismo, la satisfacción laboral indica el nivel de eficiencia laboral, incrementa la productividad, reduce el ausentismo y rotación (52).

La satisfacción laboral genera en los trabajadores un rendimiento laboral y adecuadas actitudes en los contextos laborales, además genera que el personal sea más eficaz en la realización de las actividades, mejora el desempeño y reduce las conductas inadecuadas. Asimismo, la satisfacción laboral permite lograr el éxito y el crecimiento organizacional por medio de la retención de los trabajadores (52).

En alusión a los enfoques de la satisfacción laboral, desde inicios del siglo XX, la comunidad científica se ha direccionado a la indagación de los aspectos determinantes de la satisfacción laboral, entre los que destaca las características de la situación, denominados situacionales y los centrados en las características del individuo, denominados disposicionalistas, por último, el enfoque interaccionista (50). Se compone del enfoque situacional, indica que el situacionalismo de las organizaciones conforman situaciones fuertes, las cuales influyen en el bienestar y las actitudes de los trabajadores, específicamente sobre su satisfacción en el ámbito laboral (50); el enfoque disposicional menciona en que las personas tienen estados mentales estables a lo largo del tiempo, con fuertes bases genéticas, las cuales predisponen la realización de los comportamientos y actividades en diferentes contextos organizacionales (50) y el enfoque interaccionista, los individuos ajustan su comportamiento y actitudes a las presiones que se presentan en un contexto laboral, pero sin perder el individualismo (50).

En cuanto a la Teoría de la satisfacción laboral, se encuentra la Teoría Bifactorial de Herzberg, en donde indican que la satisfacción laboral es el resultado de los factores intrínsecos, los cuales están vinculados con las tareas que llevan a cabo los trabajadores y consideran los sentimientos asociados con el desarrollo personal y de autorrealización. Dentro de los ejemplos de factores intrínsecos se encuentran los logros, reconocimiento, independencia laboral y promoción (52).

También se encuentran los factores extrínsecos, los cuales no están relacionados con la propia naturaleza de las labores, evitan el desarrollo de la insatisfacción mediante el ambiente físico, políticas de la organización, las relaciones con los compañeros de trabajo, el sueldo y beneficios (52).

Por otro lado, la teoría de la discrepancia Intrapersonal de Dawin y sus trabajadores indican que la satisfacción laboral es el resultado de las diversas discrepancias que se generan entre las necesidades que presentan el trabajador y lo que podría obtener de sus labores, lo cual depende principalmente del cumplimiento de las habilidades requeridas para el cargo laboral y las capacidades del trabajador, la recompensa que brinda el trabajador, las necesidades y los valores individuales (52).

De acuerdo con la teoría desarrollada por Harpaz los métodos más empleados para la evaluación de la satisfacción en el trabajo, se dividen en método directo e indirecto. Los cuales se distinguen por el tipo de interrogantes que realizan a los trabajadores y la comunicación al realizar la evaluación de los objetivos (52).

Otro de los modelos de la satisfacción laboral es sobre la comparación interpersonal, que se basa en las actitudes hacia el trabajo considerando un aspecto social. Los trabajadores desarrollan sus actitudes por medio de la información que adquieren del contexto que los rodea. Asimismo, el entorno social brinda una construcción de manera directa de satisfacción por medio de las actitudes, creencias y necesidades aprobadas y aceptadas para la acción; las personas centran su atención en determinada información y brindan expectativas con base a la conducta individual y la consecuencia lógica de dicha conducta (44).

Por otro lado, las personas evalúan su satisfacción laboral comparándose con otras personas, en donde analiza los ingresos salariales de sus compañeros de trabajo. De acuerdo con Festinger la satisfacción laboral se encuentra relacionada de manera positiva con el nivel en que un cargo laboral cumple con las normas y deseos de los trabajadores (44).

La satisfacción laboral se integra de cuatro dimensiones según la Escala de Satisfacción Laboral, el cual se encuentra basado en la teoría de la motivación, la teoría relacionada a la discrepancia y dinámica. Asimismo, se especificó la satisfacción de las actividades por medio de: significancia de la tarea, situaciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (53)

La primera dimensión es la significancia de la tarea, que se considera como el grado en el cual el trabajo es reconocido por los demás y presenta un impacto en el trabajo y en la vida de las personas, también contribuye de manera significativa en el desarrollo de la organización y percibe el nivel de importancia del puesto laboral (54). Sus indicadores son: el trabajo justo, que es considerada como la equidad para la realización de las actividades laborales dentro de una organización, las cuales deben de realizarse de acuerdo a los términos indicados en la contratación laboral y respetando las normas de trabajo (55).

Luego, el indicador de la labor útil, que es la satisfacción de los trabajadores al considerar que las actividades laborales son útiles y generan beneficios tanto para ellos como para los demás (50); la complacencia, que es la satisfacción generada por el desempeño de un trabajo interesante, bien considerado, con la capacidad de tomar decisiones y sea considerado como valioso por el trabajador (55); la realización, que son las labores que permiten al trabajador tener un desarrollo laboral, es decir brinda oportunidades de desarrollo de conocimientos y personal (55). Y, el indicador del gusto por el trabajo, que es el nivel en que los trabajadores les gusta su trabajo y las labores que realiza, es decir es el grado en que el personal se siente satisfecho y entusiasmado con su trabajo (50),

Los siguientes indicadores son el bien con uno mismo, que es considerado como la apreciación de nosotros mismos, de nuestros logros, nuestros aciertos, lo que implica ser consecuentes con lo que hacemos, decimos, queremos y realizamos, es decir una autoaprobación afectiva sobre uno mismo (56) y el gusto por la actividad, que es un estado de bienestar de un trabajador dentro de su entorno laboral, de acuerdo con las experiencias de las actividades que realiza de manera diaria (55).

La segunda dimensión era la de situaciones del trabajo, que son las actividades laborales se encuentran sujetas a un conjunto y variadas condiciones, lo cual se entiende como el estado del entorno laboral relacionado con ciertos aspectos que permiten el desarrollo y comodidad en el desempeño laboral, además está conformado por un horario productivo que sea compatible con las actividades que realizan, entre otros (57). Sus indicadores son la distribución física, que es el diseño de la organización de las diversas áreas de una institución, las cuales permiten brindar comodidad e incrementar la satisfacción de los usuarios y de los trabajadores (58).

El segundo indicador es el ambiente confortable, que es el espacio que es considerado como agradable y cómodo para realizar las actividades laborales, es decir son los lugares dentro de la institución que se ajustan a las necesidades de los trabajadores y brindan comodidad para que el personal realice sus funciones (59); el tercero, el disgusto con el horario, que son las situaciones en que los trabajadores se encuentran en desacuerdo con los horarios establecidos por la organización, esto debido a que no cumple con sus expectativas o por realizar labores por más de las horas establecidas por mandato legal (55).

El cuarto indicador es la relación con el jefe, que es la interacción entre los jefes con los trabajadores que laboran en una misma organización, el cual juega un papel importante para el desarrollo del clima y la cultura organizacional apropiada (60). El quinto es la comodidad del ambiente, que es el confort que brinda un determinado espacio para realizar las actividades laborales, en donde las personas presentan bienestar psicológico y físico (59). El sexto es la incomodidad con el horario, que es la insatisfacción generada por el tiempo de trabajo o las horas de trabajo que no cumplen con las expectativas del personal generalmente asociado con horarios nocturnos, fines de semana u horas extras (55).

El séptimo indicador es el del ambiente físico, que es cuando los espacios de trabajo cuentan con la respectiva iluminación, ventilación, orden, aseo, entre otros que permiten que las áreas de trabajo sean adecuadas para el rendimiento laboral (59); luego, la comodidad para el desempeño, que es la sensación de bienestar que tiene el trabajador para realizar o cumplir con sus actividades laborales, donde dicha situación permite que exista un mejor desempeño (59). Por último, el noveno indicador es la valoración del esfuerzo, que es la percepción que presentan los directivos sobre el esfuerzo que realizan los trabajadores para desempeñarse en el cargo que ocupan a fin de alcanzar los objetivos organizacionales (61).

La tercera dimensión es el reconocimiento personal y/o social, que abarcan los estímulos morales y el agradecimiento de los jefes a los trabajadores por el adecuado trabajo, el cual puede ser una oportunidad para el ascenso (61). Sus indicadores son el inadecuado trato, que es la insatisfacción generada por un trato inadecuado entre los miembros de una organización. Los tratos inadecuados

pueden ser discriminación laboral, incumplimiento de los derechos exigibles por las normas laborales, las cuales se realizan sin justificación razonada y objetiva (55).

El segundo indicador es la toma de distancias, que es cuando no existe una relación de manera horizontal entre los trabajadores y jefes, lo cual no permite que el personal se sienta valorado dentro de la organización donde labora (61). El tercero es la percepción de tareas, que es la impresión que tienen las personas acerca de la realización de determinadas tareas que llevan a cabo dentro de su centro de labores (62). El cuarto es el trabajo compartido, que es cuando los diversos integrantes de una determinada organización realizan actividades de manera conjunta y colaborativa, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados por la organización (40) y la limitación del trabajo, que son determinados problemas con que el trabajador debe lidiar para cumplir con sus actividades de manera eficiente (61).

La cuarta dimensión es la de beneficios económicos, que se generan por medio de una actividad o proceso económico. De manera que es una remuneración recibida por los trabajadores por sus servicios prestados a una determinada empresa. Asimismo, son las remuneraciones (sueldo o salario) mínima o básica pagado en forma de dinero al trabajador por el puesto que desempeña (55). Los indicadores son los sueldos bajos, que se conceptúan como las remuneraciones muy por debajo del sueldo mínimo, que puede ser considerado como un indicador de desigualdad salarial relacionado con la polarización laboral. La cual se encuentra acompañada de otras irregularidades como temporalidad laboral, explotación, desprestigio, concentración de trabajos de baja cualificación, entre otros (63).

El segundo indicador es el de la insatisfacción del salario, que son las situaciones en que el trabajador tiene una actitud negativa sobre la retribución económica recibida, el cual considera que no se relaciona con sus conocimientos y habilidades aplicadas en sus actividades laborales (55). El tercer indicador es el sueldo aceptable, que es la situación en que el trabajador se siente satisfecho con el sueldo, por ser justo, además se relaciona con la calidad de las actividades desempeñadas (55). Luego, la sensación de explotación, que es la situación percibida por los trabajadores de su fuerza de trabajo, y una remuneración por debajo de su valor promedio, además de la carencia de beneficios laborales (64). Por último, las expectativas económicas, que son las remuneraciones que los trabajadores esperan percibir por sus labores en una determinada organización (65).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

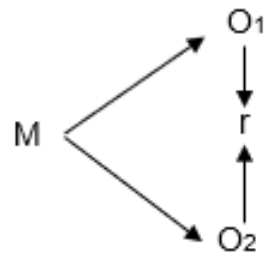
El estudio se abordó desde una perspectiva cuantitativa, también denominada tradicional o positivista. Dicho enfoque tiene la característica de evaluar las características de las variables según un marco teórico asociado al problema de estudio, esto es, un estudio cuantitativo se deriva de distintos postulados que fundamentan las relaciones entre las variables examinadas de manera deductiva. En esta línea, en la presente investigación, se evaluaron los atributos de las variables: clima y satisfacción laboral a partir de un marco relacionado a las mismas. Ello posibilitó la generalización y normalización de los resultados (66).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de estudio fue no experimental; el cual se distingue porque la información que sea recopilada sin alterarse de manera intencional; es decir el investigador solo se limitará a evaluar los datos conforme fueron recolectados en el contexto bajo análisis. Por otro lado, fue de corte transversal o transeccional ya que los datos fueron recabados en un solo periodo o momento, por una sola vez (67)

Sobre el nivel de estudio en la presente investigación, fue correlacional, dado que el principal interés es buscar o determinar la asociación que existe entre dos o más variables que se están analizando, lo cual a su vez

refleja el comportamiento de una variable frente a otras categorías vinculadas (67).



Dónde:

M = Muestra

O1 = clima organizacional

O2 = satisfacción laboral

r = Relación

3.3. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Instrumentos
V1. Clima organizacional	Es considerado como la interacción entre los diversos trabajadores al interior de una organización, en donde destacan diversos aspectos como: valores, necesidades, políticas organizacionales y personalidades de los empleados (19)	El clima organizacional es el ambiente de trabajo que tiene un trabajador para realizar sus funciones, el cual cuenta con aspectos medibles como la apertura al cambio, tolerancia al cambio, participación, confianza y comunicación.	Apertura al cambio	Aceptación	Ordinal	Cuestionario
				Disposición		
				Generación de ideas		
				Implementación de alternativas		
			Tolerancia al cambio	Retroalimentación		
				Asertividad		
				Actitud tolerante		
				Corrección de errores		
			Participación	Solución de problemas		
				Exigencias		
				Apertura a opinar		
				Democratización de decisiones		
			Confianza	Apoyo		
				Efectividad		
				Cooperación		
				Trabajo en equipo		
			Comunicación	Redes efectivas		
				Fluidez		
				Interacción		
				Información pertinente		

V2. Satisfacción laboral	Se considera como un sentimiento de placer que presente un determinado trabajador por medio de la satisfacción de sus deseos y necesidades. De manera que, es el estado que siente un determinado trabajador sobre que si ciertas situaciones cumplen con sus expectativas (45)	La satisfacción laboral es el nivel de confort que tiene un empleado sobre las condiciones de trabajo, el cual tiene aspectos medibles como la significancia de la tarea, situaciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios sociales.	Significancia de la tarea	Trabajo justo		
				Labor útil		
				Complacencia		
				Realización		
				Gusto por el trabajo		
				Bien con uno mismo		
				Gusto por la actividad		
			Situaciones del trabajo	Distribución física		
				Ambiente confortable		
				Disgusto con el horario		
				Relación con el jefe		
				Comodidad del ambiente		
				Incomodidad con el horario		
				Ambiente físico		
				Comodidad para el desempeño		
				Valoración del esfuerzo		
			Reconocimiento personal y/o social	Inadecuado trato		
				Toma de distancias		
				Percepción de tareas		

				Trabajo compartido		
				Limitación del trabajo		
			Beneficios económicos	Sueldos bajos		
				Insatisfacción del salario		
				Sueldo aceptable		
				Sensación de explotación		
				Expectativas económicas		

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Población, muestreo y muestra

Población

Se considera como una serie de elementos, sujetos, individuos u otros que conforman un estudio, los cuales presentan características similares y necesarias para llevar a cabo una investigación, además integran un mismo tiempo o lugar (66). La población estuvo conformada por los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes.

Área de los enfermeros	Cantidad
Triaje	5
Observación Mujeres	5
Observación Varones	5
Tópico Medicina	10
Tópico Pediatría	5
Tópico Cirugía	5
Jefes de servicio	2
Total	37

Muestreo

Respecto al muestreo, fue no probabilístico ya que, para seleccionar a la muestra, el investigador considera una serie de características que este debe de cumplir a fin de desarrollar el estudio. Asimismo, fue censal porque toda la muestra forma parte de la población (66).

Muestra

Es una parte o segmento representativo de la población, que destacan por poseer las mismas cualidades o características, lo que permite que los datos puedan ser generalizados hacia la población. Sin embargo, cuando la población es pequeña la cantidad de participantes de la

población forma parte de la muestra, a lo que se le conoce como muestra censal (68). La muestra estuvo conformada por los 37 enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes.

3.5. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes

Técnica

En el presente estudio se contó con la técnica de la encuesta, la cual es considerada como una técnica objetiva y versátil para la recolección de datos. Asimismo, la encuesta se aplica generalmente para el análisis de la sociedad, por ello se le conoce como la técnica social (69).

Instrumento

Se empleó el cuestionario que es un instrumento que está conformado por una serie de preguntas o ítems que se formulan de manera directa o indirecta a la población de estudio. Se caracteriza porque las preguntas están en función a las dimensiones e indicadores de las variables bajo análisis (66).

La variable clima organizacional estuvo conformada por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones, la primera dimensión es apertura al cambio (4 ítems), la dimensión tolerancia al cambio (4 ítems), la dimensión participación (4 ítems), la dimensión confianza (4 ítems) y la dimensión comunicación (4 ítems). Asimismo, la escala es ordinal de tipo Likert con 5 valoraciones (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Por otro lado, el cuestionario de la variable satisfacción laboral estuvo conformada por 26 ítems distribuidos en 4 dimensiones, la primera dimensión es significancia de la tarea (7 ítems), la segunda es situaciones del trabajo (9 ítems) y la tercera es reconocimiento personal y/o social (5 ítems) y la cuarta beneficios económicos (5 ítems). Asimismo, la escala es ordinal de tipo Likert con 5 valoraciones (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Validez

Se encarga de medir la exactitud del instrumento para medir lo que tiene como propósito medir. De manera que la validez indica la eficacia de los instrumentos para analizar las variables bajo estudio (66).

Confiabilidad

Indica que los instrumentos no ocasionan cambios de manera significativa al aplicarse en situaciones semejantes o cuando se cuenta con una población diferente. De manera general, la confiabilidad muestra que los resultados serán similares cuando los instrumentos se aplican en diferente tiempo o lugar (66). para la evaluación de la confiabilidad se realizó una prueba piloto considerando 30 encuestados que fueron parte del piloto y en función de la tabla 1 se determina que estos instrumentos resultan fiables.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad: Cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral

Alpha de Cronbach	N de elementos
,888	20
,921	26

Fuentes

Para la presente investigación se recurrió a fuentes secundarias como revistas científicas e informes, que permitirán la extracción de información a fin de plasmar la literatura necesaria para el desarrollo teórico del clima organizacional y satisfacción laboral.

Informantes

Para la presente investigación los informantes fueron los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes, los cuales nos permitirán conocer el comportamiento de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

3.6. Procedimiento de recolección de datos

Para realizar el procesamiento de recopilación de los datos, en primer lugar, se coordinó con el director del Hospital de Las Mercedes y el jefe del área de Emergencias, sobre la posible fecha de aplicación de los instrumentos, los cuales tuvieron una duración aproximada de 10 min y se realizarán respetando las medidas de seguridad y prevención del Covid-19.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió al procesamiento de la información recolectada, para ello se empleó el programa Microsoft Excel en donde se creó una data con los datos; los cuales fueron ordenados y clasificados, mediante las sumatorios totales por dimensiones y variables, dándole un valor cualitativo. Esto sirvió para encontrar la situación actual de cada una de las variables. Posteriormente, los datos serán trasladados al software estadísticos Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en donde se realizó el análisis estadístico y se plasmó por medio de tablas y figuras con su respectiva interpretación. Además, se realizó la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación que se aplicó para determinar la asociación entre las variables bajo análisis y así con los objetivos y comprobar las hipótesis planteadas.

Para la valoración de las variables, se hizo mediante la baremación con el puntaje de las sumatorias de las respuestas brindadas por la totalidad del personal de enfermería, porque se aplicó el cuestionario a todo el personal sin excepción, donde clima tiene tres valores bajo (20 – 46); regular (47 -73) y alto (74 -100); de igual forma satisfacción tiene tres valores bajo (26 – 61); regular (62 -95) y alto (96 -130).

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Conocer las características sociodemográficas de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021. Análisis sociodemográfico

Tabla 2

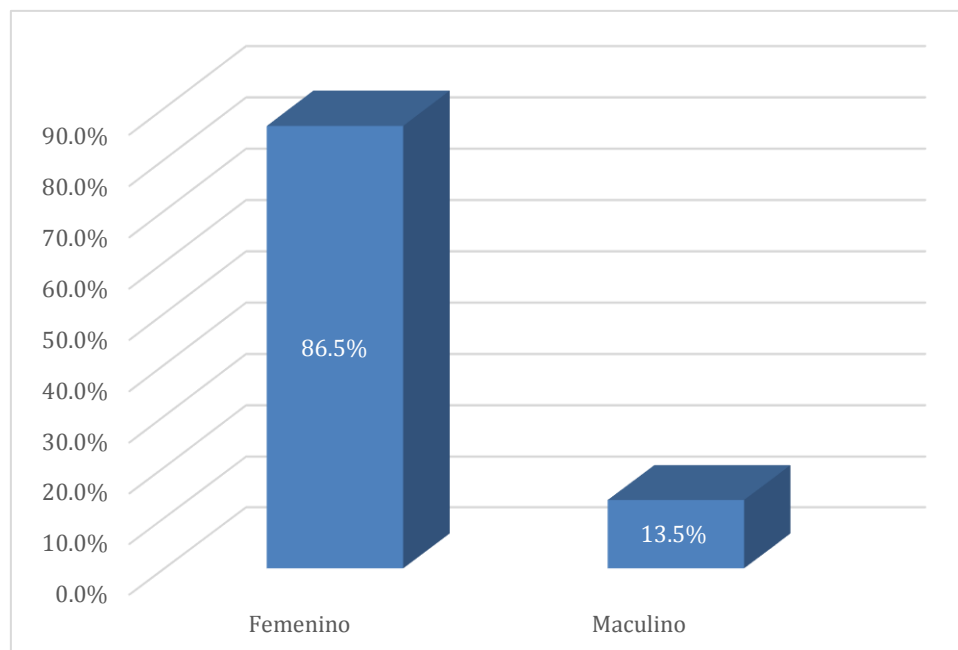
Caracterización del sexo de los enfermeros en tiempos de Covid-19

	%	Frecuencia
Femenino	86.5%	32
Masculino	13.5%	5
	100%	37

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Caracterización del sexo de los enfermeros en tiempos de Covid-19



Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 2 y en la figura 1, la mayor cifra porcentual de enfermeros en Tiempos de Covid-19 que atienden en el Servicio de Emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; se concentra en el sexo femenino, alcanzo el 86.5%. Típicamente es observada tal disparidad en el personal según el sexo para esta profesión debido a las tradiciones históricas y a las influencias socioculturales vigentes que todavía conciben una correspondencia entre el sexo y ciertas profesiones.

Tabla 3

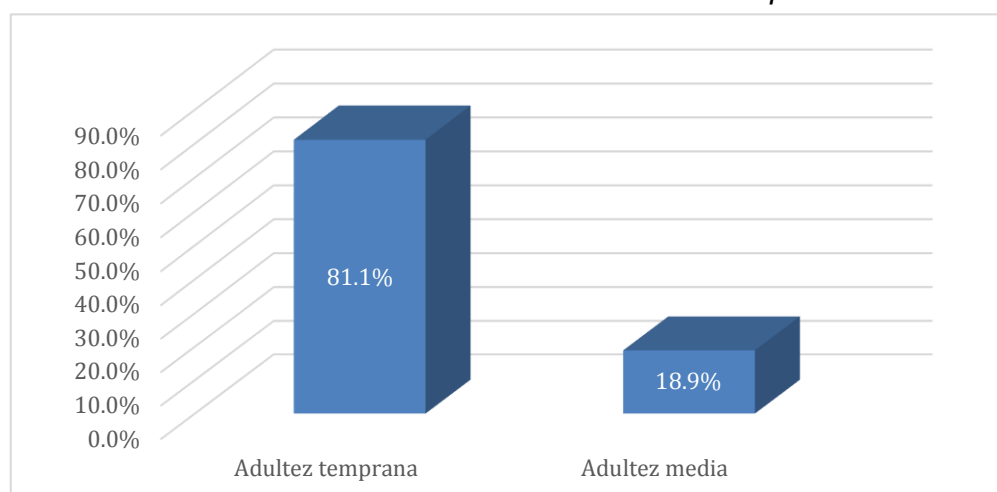
Caracterización de la edad de los enfermeros en tiempos de Covid-19

Intervalo	Desde	Hasta	%	Frecuencia
Adulthood temprana	28	39	81.1%	30
Adulthood media	40	52	18.9%	7
			100%	37

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Caracterización de la edad de los enfermeros en tiempos de Covid-19



Fuente: Elaboración propia.

Se distingue en la tabla 3 y figura 2 que las edades han sido clasificadas de acuerdo a los intervalos dados por el desarrollo humano a fin de que sea más práctica la descripción y el análisis de los datos. Ahora bien, los enfermeros que laboran en Tiempos de Covid-19 dentro del Servicio de Emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 son, mayoritariamente, adultos tempranos ya que sus edades fluctúan entre los 28 y 39 años, logrando un total de 81.1%. En comparación con las otras edades, se podría decir que se trata de un personal relativamente joven; no obstante, debido a la situación de crisis sanitaria, podría presumirse que se solicitó más trabajadores de salud para ampliar la cobertura.

Analizar el clima organizacional de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021

Tabla 4

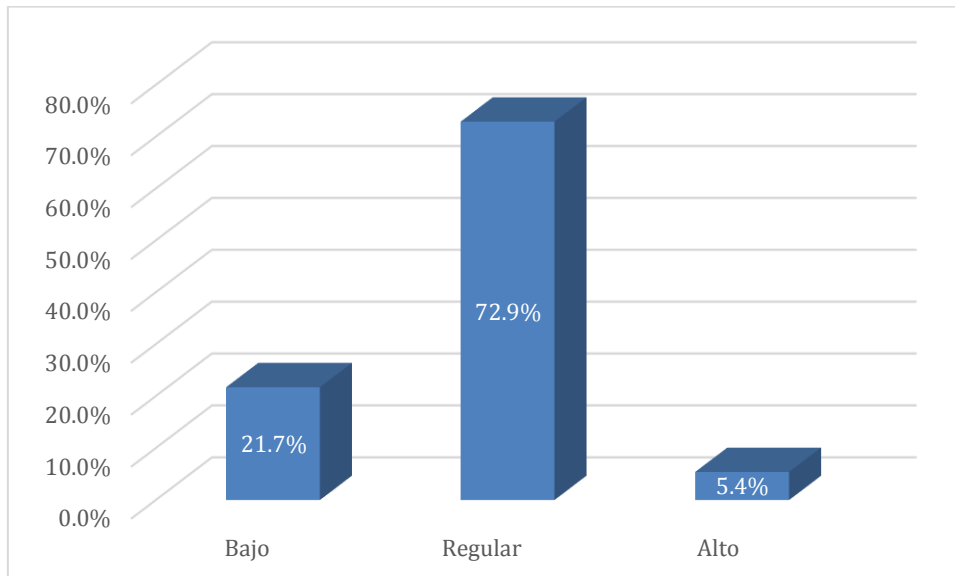
Clima organizacional de los enfermeros en tiempos de Covid-19

	Desde	Hasta	%	Frecuencia
Bajo	20	46	21.7%	8
Regular	47	73	72.9%	27
Alto	74	100	5.4%	2
			100%	37

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Clima organizacional de los enfermeros en tiempos de Covid-19



Fuente: Elaboración propia.

Como se identifica en la tabla 4 y en la figura 3, de conformidad con la percepción de los evaluados; para el 72.9% de los enfermeros, el clima organizacional en el servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 se tipifica como regular. Cabe la posibilidad de que este resultado obedeciera a las dificultades en la comunicación y, por ende, su negativa influencia en la coordinación y en el trabajo en equipo puesto que llegaría a frustrarlos. Lo anterior se torna comprensible en tanto se toma en cuenta el estrés involucrado ante el incremento del número de usuarios y la preocupación por la situación de emergencia sanitaria.

Definir la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021

Tabla 5

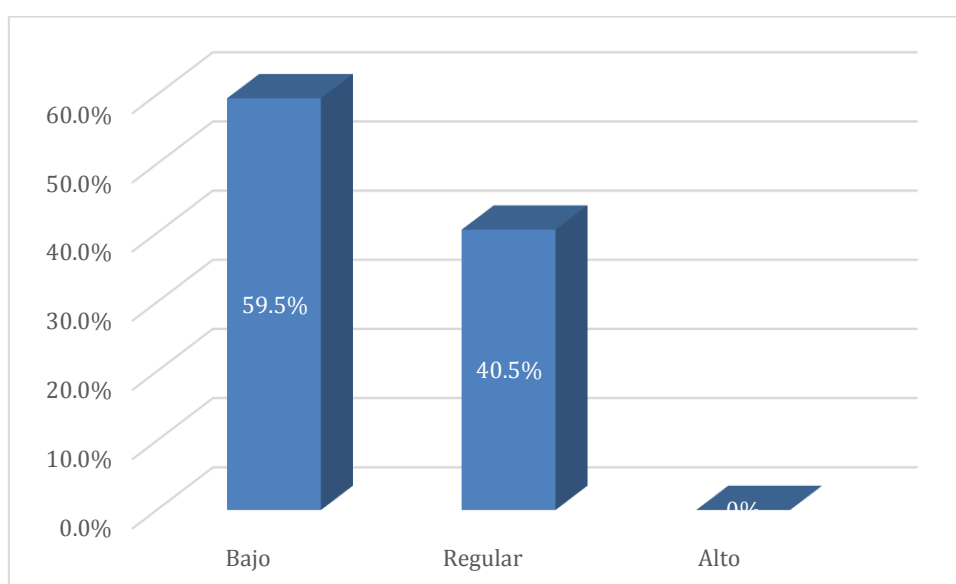
Satisfacción laboral de los enfermeros en tiempos de Covid-19

	Desde	Hasta	%	Frecuencia
Bajo	26	61	59.5%	18
Regular	62	95	40.5%	15
Alto	96	130	0%	0
			100%	37

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Satisfacción laboral de los enfermeros en tiempos de Covid-19



Fuente: Elaboración propia.

Como se reconoce en la tabla 5 y en la figura 4, de acuerdo con la perspectiva del 59.5% de los enfermeros que trabajan en tiempo de Covid-19 dentro del servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; su satisfacción laboral se ubica en el

nivel bajo. Entre los factores que respaldarían el mencionado hallazgo, puede indicarse a la monotonía de las actividades desarrolladas; lo cual impediría que el empleado de salud sienta que avanza profesionalmente. Por otra parte, los horarios extendidos que comprometen la satisfacción de otras necesidades como las académicas y sociales debido a la falta de tiempo. Asimismo, la sensación de no recibir un salario acorde al esfuerzo que demanda su jornada laboral.

Establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Como se sabe, un requisito para llevar a cabo el tratamiento estadístico-inferencial consiste en averiguar si los datos poseen una distribución normal mediante la prueba *Kolmogorov-Smirnow* o la prueba de *Shapiro-Wilk*. Dado que el tamaño de la muestra es inferior a 50 sujetos, se empleó esta última y los resultados se distinguen a continuación:

Tabla 6

Prueba de normalidad del clima organizacional y la satisfacción laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.975	37	.574
Satisfacción laboral	.950	37	.097

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, a juzgar por las cifras dispuestas, se infiere que los datos cumplen con una distribución normal ya que superan el nivel de .05; tanto para el clima organizacional y la satisfacción laboral al ser .574 y .097 respectivamente. Por

consiguiente, se adoptó la decisión de optar por la prueba correccional paramétrica de R de Pearson.

Tabla 7

El clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	1	,000
	N	37	37
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	1
	N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, se aprecia que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral ($p=,000$); lo cual sugiere que mientras el clima organizacional se incrementa; la satisfacción laboral se acrecentaría desde la percepción de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Determinar el nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Tabla 8

Nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,725
	N	37	37
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,725	1
	N	37	37

Fuente: Elaboración propia.

Como se expone en la tabla 8, existe un nivel moderado de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021, ya que el coeficiente r de Pearson fue de .725.

Discusión

Para la investigación titulada: “Clima y Satisfacción Laboral de Enfermeros en Tiempos de Covid-19, Servicio de Emergencias Hospital Las Mercedes – 2021”, se observará en sucesiva sección, un resumen de los principales hallazgos alcanzados; los cuales cotejados con los antecedentes más pertinentes de conformidad con los objetivos abordados respectivamente. Asimismo, se contempla la formulación de tentativas explicativas que sustenten la naturaleza de los

resultados obtenidos. Ahora bien, cabe detallar que el estudio operó con el objetivo general de determinar el nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

En el caso de los objetivos específicos, se propuso conocer las características sociodemográficas de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; analizar el clima de los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; definir la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 y ; finalmente, establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Con relación al primer objetivo específico, se caracteriza a la muestra como predominantemente femenina dado que la proporción equivale al 86.5% del total de enfermeros evaluados y, sus edades se ubican fundamentalmente en el intervalo de los 28-39 años (81.1.%). En ese sentido, las cifras podrían ser justificadas en que, típicamente, la disparidad en el personal en enfermería según el sexo responde a las tradiciones históricas y a las influencias socioculturales vigentes que todavía conciben una correspondencia entre el sexo y ciertas profesiones; delegando las labores asistenciales y de servicio más directo a las mujeres. Respecto a la edad, podría atribuirse la necesidad de incluir enfermeros jóvenes debido a la demanda de atención en la situación de pandemia.

En torno al segundo objetivo específico, el grado de clima organizacional fue catalogado como regular desde la óptica del 72.9% de los enfermeros que trabajan en el servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021. El resultado es distinto

al del estudio de Silva y Aldave en el 2018, donde el 55.9% de los enfermeros consideraron que el clima organizacional de la institución de salud fue bueno. La divergencia entre los datos se basaría en que la evidente diferencia de años en que se realizaron los estudios; de modo que, al ser del 2018, no incluía una crisis sanitaria en curso.

Sobre el tercer objetivo específico, se identificó que el 59.5% de los enfermeros que laboran en tiempo de Covid-19 dentro del servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; estima que su satisfacción laboral se localiza en el nivel bajo. En esa línea, existe una investigación que confirma, de alguna manera la cifra, y es la de Pérez et al. en el 2017, donde el 83,1% de los enfermeros se adjetivó insatisfecho laboralmente; destacando que para el 93,8%, el turno con mayor insatisfacción fue el vespertino, seguido del nocturno con 93,3%. Entre los factores que ofrecerían soporte al hallazgo, puede indicarse que los horarios extendidos que frustran la satisfacción de otras necesidades como las académicas y sociales debido a la falta de tiempo.

Sin embargo, en contraste con lo precedente, la investigación de Alemán en el 2021 enunció como conclusión que el 52.2% de los enfermeros estuvo de acuerdo con el desarrollo personal; el 43,5%, con la identidad de la tarea y el 56.5%, con la autonomía del desempeño. Se precisa añadir que dichos aspectos son componentes de la satisfacción laboral. La incompatibilidad de resultados estribaría en que este último procede del ámbito internacional y se desarrolló en una coyuntura muy anterior a la pandemia.

Acerca del cuarto objetivo específico, el clima organizacional y la satisfacción laboral se asociaron positiva y significativamente al mostrar una cifra de significación del

.000; dado que fue inferior al .01. En consonancia con lo explicitado, el estudio llevado a cabo por Choquehuanca en el 2019, también registró una relación significativa entre las mismas variables, aunque la significancia fue inferior a la obtenida ($p < 0.05$). La congruencia entre los hallazgos respondería a la semejanza entre las características muestrales como la procedencia nacional y el trabajo en una institución pública de salud.

En alusión al objetivo general, se reportó un nivel moderado de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021, puesto que el coeficiente r de Pearson fue de .725. Así, en la investigación de Franco en el 2017, se obtuvo un dato similar ya que el nivel de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue categorizado como moderado al ser de .549. No obstante, en otro estudio, Cartagena y Peña en el 2019 demostró que el nivel de asociación entre las dos variables para su muestra fue débil ya que el coeficiente de correlación fue de .455.

V. CONCLUSIONES

1. En torno al objetivo general, se obtuvo un nivel moderado de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los enfermeros en tiempos de Covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021, ya que el coeficiente r de Pearson fue de .725.
2. Respecto a la caracterización de los enfermeros, entre los aspectos sociodemográficos se señala que el 86.5% pertenecía al sexo femenino; mientras que el 81.1% poseía edades comprendidas entre los 28 y 39 años.
3. Sobre el clima organizacional, de acuerdo con la percepción de los evaluados; para el 72.9% de los enfermeros, el clima organizacional en el servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 se tipifica como regular.
4. Acerca de la satisfacción laboral, según la perspectiva del 59.5% de los enfermeros que trabajan en tiempo de Covid-19 dentro del servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021; su satisfacción laboral se ubica en el nivel bajo.
5. En torno a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se detectó una asociación directa y significativa entre dichas variables al registrar una cifra de significación del .000; dado que fue inferior al .01.

VI. RECOMENDACIONES

1. Producir investigaciones de mayor rigor y concernientes a otros niveles como el explicativo y el predictivo con las variables señaladas a propósito de conseguir una visión más completa y pormenorizada sobre los enfermeros del servicio de emergencias Hospital Las Mercedes.
2. Realizar evaluaciones con el personal de Enfermería a efectos de averiguar si la disparidad de género pudiera suponer algún trato diferencial entre los miembros de trabajo y/o sugiere una particular expectativa del usuario sobre el servicio que recibe. Ello con la finalidad de homogeneizar la atención a los lineamientos de la institución.
3. Instruir en estrategias de gestión emocional para promover la conciencia, identificación, explicación, comprensión y regulación de las emociones a fin de que los trabajadores logren consumir el propósito comunicativa de forma asertiva.
4. Estimular la confianza con los empleados y consultarles sobre sus inquietudes y expectativas para barajar y gestionar alternativas de solución que viabilicen el aporte de oportunidades al personal; de tal manera que se perciban apoyados por la institución.
5. Efectuar retroalimentaciones personales y periódicas a los empleados del servicio de emergencias Hospital Las Mercedes; informándoles las fortalezas del servicio que ofrecen, así como también sus deficiencias, pero acompañándolas de consejos puntuales para que optimicen su atención.

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica*. 2020; 44(1): p. 1-2.
2. Adiazola F, López M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial*. 2019; 13(1): p. 13-21.
3. Marín M, Álvarez C, Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*. 2017; 6(11): p. 1-27.
4. Castillo E, Medina M, Bernardo J, Reyes C, Ayala C. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2019; 45(2): p. 1-13.
5. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas. ; 2020.
6. Plascencia A, Pozos B, Preciado M, Vázquez J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una Institución Pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2016; 17(2): p. 42-46.
7. Alemán J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017.
8. Pérez M, González P, Castañón I, Morales K. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud*. 2017; 1(1): p. 23-29.
9. Díaz A, Rodríguez A, Balcindes S, De Vos P, Van der P. Clima Organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. *Revista Cubana de Enfermería*. 2016; 32(3): p. 364-376.

10. Martinez E, Molina J, Parada I. Clima organizacional: estudio de caso en un centro de salud del primer nivel de atención Morelos México. Horizonte sanitario. 2019; 18(3): p. 347-356.
11. Choquehuanca V. Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales enfermeros del Hospital Sergio E Bernales, 2019. Lima: Universidad César Vallejo; 2019.
12. Cartagena Y, Peña J. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Essalud. Lima. 2018. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019.
13. Silva K, Aldave Y. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz, 2018. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018.
14. Franco I. Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero en cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – 2016. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
15. Andres J, Beraún V, Huamán N. Dimensiones del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del HRHV Huánuco - 2016. Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizán"; 2016.
16. Bustamante M, Lapo M, Tello M, Nuñez M. Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. Revista Empresarial. 2019; 46(1): p. 12-23.
17. Meza E. Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México. Comuni@cción. 2017; 8(2): p. 148-158.
18. Moslehpour M, Altantsetseg P, Mou W, Keung W. Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. Sustainability. 2019; 11(125): p. 1-17.

19. Madhukar V, Sharma S. Organisational Climate a conceptual perspective. International Journal of Management, IT & Engineering. 2017; 7(8): p. 276-293.
20. Chaudhary R, Rangnekar S, Kumar M. Organizational climate, climate strength and work engagement. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2014; 133: p. 291-303.
21. Felipe G, Aguilar , Becerra A, Lara D, Jesús G, Zavaleta. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. Sciéndo. 2018; 21(3): p. 369-374.
22. Luna O, Ronald C, Andrade F. Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. Universidad y Sociedad. 2019; 11(5): p. 327-335.
23. Yadav Y, Balaji K, Narendra N. Organizational Climate - A Study carried out in an Electronic Manufacturing Industry in Mysuru. International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET). 2016; 3(6): p. 168-174.
24. Cernas D, Mercado P, Nava R. Análisis multinivel de las actitudes que promueven y obstaculizan la apertura al cambio en negocios participantes en el buen fin. Revista Universitaria Ruta. 2019; 21(1): p. 10-24.
25. Saravia E. Actitudes de cinismo, de temores y de aceptación ante el cambio organizacional en un grupo de ejecutivos de Lima. Journal of Business. 2015; 7(1): p. 20-31.
26. Escobar M, Vera L, Correa A. Generación de ideas en el contexto organizacional: comprensiones a partir del estudio de una empresa del sector gráfico de Medellín. Universidad & Empresa. 2014; 16(26): p. 191-209.
27. Rodríguez Y. Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. TransInformação. 2018; 30(1): p. 51-64.

28. Salgado J, Lería F, Arcos L, Pineda C, González C. Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología*. 2018; 36(1): p. 105-134.
29. Olvera E, Pedroni F, Pérez J. Modelo Organizacional de Retroalimentación para el Aprendizaje del Capital Humano: MORACH. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*. 2017; 4(11): p. 1-13.
30. Farias L, Espinoza C, Mora N. Habilidades cognitivas y comunicación asertiva en los profesionales de secretariado ejecutivo. *Digital Publishe*. 2020; 5(6-1): p. 486-495.
31. González L. ¿Estamos obligados a tolerar acciones intolerantes? Ideas y Valores. 2016; LXV(162): p. 87-102.
32. García V. Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional. *Perspectivas*. 2017; 1(39): p. 75-102.
33. Abarca Y, Espinoza T, Llerenan S, Berrios N. Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*. 2020; 1(57): p. 460-469.
34. Santana A. Exigencias laborales de los agentes de venta y servicio de pasaje y carga internacional por vía aérea. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 2019; 1(1): p. 1-10.
35. Cerdas D. Derechos laborales colectivos y democracia. Una discusión a partir del concepto voz horizontal de Guillermo O'Donnell. *Revista IUS*. 2018; 12(42): p. 209-230.
36. Alicia O, Salessi S, Urteaga F. Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico*. 2016; 14(2): p. 33-47.
37. Monterrosa I, Ospino M. Los sistemas de información gerencial en empresas cartagueras. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 2018; 1(1): p. 1-25.

38. Rojas M, Jaimes L, Valencia M. Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*. 2017; 39(6): p. 1-15.
39. Hartl E, Hess T. The role of cultural values for digital transformation: insights from a Delphi study. Conference: Proceedings of the 23rd Americas Conference on Information Systems. 2017; 1(1): p. 1-11.
40. Sanyal S, Hisam M. The Impact of Teamwork on Work Performance of Employees: A Study of Faculty Members in Dhofar University [El impacto del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los empleados: un estudio de miembros de la facultad en la Universidad de Dhofar]. *Journal of Business and Management*. 2018; 20(3): p. 15-22.
41. Paradinas M. Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: empresa y muje. *aDResearch ESIC*. 2020; 22(22): p. 214-227.
42. González B. La comunicación organizacional. Universidad de La Laguna; 2017.
43. Canseco F, Ojeda A. Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 2016; 21(2): p. 183-194.
44. Ruvalcaba J, Selva C, Sahagún M. Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. ; 2014.
45. Burgos S, Morocho T. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 2018; 5(1): p. 22-39.
46. Weerasinghe S, Fernando L. Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*. 2017; 5(5): p. 533-539.
47. Sánchez M, García M. Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para estudio. *Scientia Et Technica*. 2017;; p. 161-166.

48. Borbón C, Arvizu M, García J. Satisfacción laboral de trabajador: Un estudio de caso en invernaderos Sonorenses. *Revista Mexicana de Agronegocios*. 2017;; p. 513-524.
49. Alarcón M, Huerta M, Mas R, Muñoz J. Satisfacción laboral en profesores de educación inicial. *Sciéndo*. 2017; 20(2): p. 103-106.
50. Pujol L, Dabos G. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*. 2018; 34(146): p. 3-18.
51. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*. 2018; 1(63): p. 178-186.
52. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*. 2019; 3(1): p. 75-103.
53. Bollet F, Vargas J, Turpo J, Flores L, Hilario J. Clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval De Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica*. 2018; 3(2): p. 51-56.
54. Meñaca I, Cazallo A, Sanz D, Bascón M, Simanca J, Palacio B. Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*. 2017; 38(58): p. 1-14.
55. Patlán J. Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*. 2016; 23(2): p. 121-133.
56. Cerna O. La medición de la autoestima en adolescentes y adultos: una propuesta desde el modelo de Harris Clemens. *Revista Champ Okoko*. 2017; 1(1): p. 77-89.
57. Sánchez M, García M. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 2017; 22(2): p. 161-166.

58. Figueroa L, Aguirre S, Wilches M, Romero D. Análisis de la Logística Hospitalaria aplicada en las Entidades de Salud de Nivel 3 y 4 en la ciudad de Barranquilla. *Scientia Et Technica*. 2016; 21(4): p. 307-317.
59. Cota J. Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón, Sonora. *Revista Digital*. 2017; 1(10): p. 39-45.
60. Bejarano M. Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*. 2019; 22(2): p. 313-328.
61. Rodríguez A, Segura X, Elizondo M, Moreno R, Montalvo J. Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*. 2020; 41(43).
62. Salazar L, Ospina Y. Satisfacción laboral y desempeño. Universidad Pontificia Bolivariana; 2019.
63. Arranz J, Davia M, García C. Desigualdad salarial y empleo de bajos salarios en los países desarrollados. *Ekonomiaz*. 2015; 1(87): p. 1-28.
64. Avila A, Martínez T, Victoria E. Explotación y superexplotación México-EU. La jornada de ocho horas en los trabajadores de los supermercados de Chicago. *Economía y Sociedad*. 2016; XX(35): p. 89-106.
65. Castro P, Cruz E, Hernández J, Vargas R, Kathia L, Laura G, et al. Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. 2018; 1(1): p. 1-11.
66. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis. 5th ed. Bogotá: Ediciones de la U.; 2018.
67. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. 1st ed. México: McGraw Hill; 2018.

68. López-Roldán P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa
Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona; 2015.
69. Carrasco S. Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas
para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 2nd ed. Lima: Editorial
San Marcos; 2018.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable 1: Clima organizacional					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Escala			
General	General	General	Apertura al cambio	Aceptación	Ordinal			
				Disposición				
¿Cuál es el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021?	Determinar el nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.	El nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 es bajo.		Tolerancia al cambio		Generación de ideas		
						Implementación de alternativas		
			Retroalimentación					
			Participación	Asertividad				
				Actitud tolerante				
				Corrección de errores				
			Confianza	Solución de problemas				
				Exigencias				
				Apertura a opinar				
				Democratización de decisiones				
			Comunicación	Apoyo				
				Efectividad				
				Cooperación				
				Trabajo en equipo				
				Redes efectivas				
			Específico	Específico		Específico	¿Cuáles son las características sociodemográficas de los enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 es	Fluidez
								Interacción
								Información pertinente

			Variable 2: Satisfacción laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
Hospital Las Mercedes - 2021? ¿Cuál es el clima de los enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021? ¿Cómo es la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021? ¿Cuál es la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021?	Hospital Las Mercedes - 2021. Analizar el clima de los enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021. Definir la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021. Establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.	en su mayoría mujeres, entre 25 a 35 años, con educación superior. El clima de los enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 es bajo. La satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021 es baja. Existe relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias	Significancia de la tarea	Trabajo justo	Ordinal
				Labor útil	
				Complacencia	
				Realización	
				Gusto por el trabajo	
				Bien con uno mismo	
				Gusto por la actividad	
			Situaciones del trabajo	Distribución física	
				Ambiente confortable	
				Disgusto con el horario	
				Relación con el jefe	
				Comodidad del ambiente	
				Incomodidad con el horario	
				Ambiente físico	
				Comodidad para el desempeño	
				Valoración del esfuerzo	
			Reconocimiento personal y/o social	Inadecuado trato	
				Toma de distancias	
				Percepción de tareas	
				Trabajo compartido	
			Beneficios económicos	Limitación del trabajo	
				Sueldos bajos	
				Insatisfacción del salario	
				Sueldo aceptable	
				Sensación de explotación	
				Expectativas económicas	

		Hospital Las Mercedes - 2021.			
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar		
TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental	POBLACIÓN: Conformada por los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes. TIPO DE MUESTREO: No probabilístico, censal TAMAÑO DE MUESTRA: Conformada por los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Las Mercedes.	Variable 1: Clima organizacional Variable 2: Satisfacción laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes. INFERENCIAL: Coeficiente r de Pearson.		

Anexo 2.

Cuestionario de clima organizacional

Esperamos su colaboración, respondiendo el presente cuestionario, el cual es anónimo.

El presente tiene por objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Clima organizacional						
Dimensión: Apertura al cambio		1	2	3	4	5
1	Considera que se aceptan los cambios generados por el covid-19 en el servicio de emergencias Hospital Las Mercedes.					
2	Está dispuesto a cambiar ciertos aspectos a fin de mejorar en el ambiente laboral.					
3	Brinda nuevas ideas a fin de mejorar el entorno laboral frente al Covid 19					
4	Considera que se implementan cambios que mejora la relación con sus compañeros de trabajo					
Dimensión: Tolerancia al cambio		1	2	3	4	5
5	Recibe una constante retroalimentación de los cambios generados en su entorno laboral.					
6	Es asertivo para expresar sus ideas.					

7	Es tolerante ante los cambios implementados en su área de trabajo a causa del Covid 19					
8	Es tolerante ante los errores que se presentan en su trabajo.					
Dimensión: Participación						
9	Participa en la solución de los problemas que se presentan en el servicio de emergencias.					
10	Le exigen participar en las actividades realizadas por el área de emergencias.					
11	En su centro de trabajo puede opinar libremente.					
12	Las decisiones del área de emergencia se toman democráticamente.					
Dimensión: Confianza		1	2	3	4	5
13	Existe un apoyo mutuo entre los integrantes del área de emergencia.					
14	Se emplea adecuadamente los recursos a fin de cumplir con las actividades del día.					
15	Existe cooperación entre jefes y trabajadores para cumplir con las funciones diarias.					
16	Existe trabajo en equipo en el área de emergencia.					
Dimensión: Comunicación						
17	Considera que la comunicación se realiza de la mejor manera posible entre sus colegas.					
18	Existe una comunicación fluida con sus demás compañeros y jefes.					
19	Interactúa con sus compañeros en alguna reunión realizada por el área de emergencia					
20	Le capacitan constantemente sobre las medidas preventivas ante el Covid 19 para llevar a cabo sus funciones					

Cuestionario de satisfacción laboral

Esperamos su colaboración, respondiendo el presente cuestionario, el cual es anónimo.

El presente tiene por objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 2. Satisfacción laboral						
Dimensión: Significancia de la tarea		1	2	3	4	5
1	Considera que su trabajo es justo					
2	Las labores que realiza generalmente producen beneficios.					
3	Le complace realizar sus actividades de enfermería ante la emergencia sanitaria por el Covid 19					
4	Se siente realizado (a) desempeñando su profesión ante el Covid 19.					
5	Le da gusto asistir a su centro de trabajo en tiempos de Covid 19					
6	Se siente bien consigo mismo.					
7	Se siente a gusto con las actividades que realiza dentro de su profesión					
Dimensión: Situaciones del trabajo		1	2	3	4	5
8	Se siente a gusto con la distribución de los ambientes del área de emergencia.					

9	Considera que los espacios están iluminados y limpios					
10	Se siente a gusto con su horario laboral.					
11	La relación con su jefe es adecuada.					
12	Considera que existe una buena condición ambiental en el área de emergencias, para facilitar su actividad diaria frente a la pandemia					
13	Su horario laboral le genera incomodidad.					
14	Existe orden al momento de realizar procedimientos en el área de emergencias					
15	Puede desempeñarse con comodidad en el área de emergencias.					
16	Valoran el esfuerzo que realiza en su profesión frente al Covid 19					
Dimensión: Reconocimiento personal y/o social						
17	Está satisfecho con el trato que le brindan en el hospital.					
18	Existe una comunicación adecuada entre su jefe inmediato para con el personal enfermero.					
19	Considera que los jefes reconocen y destaca las tareas que realiza en su profesión.					
20	Las actividades se realizan en trabajo en equipo					
21	Considera que existen limitaciones para que realice sus labores.					
Dimensión: Beneficios económicos		1	2	3	4	5
22	Considera que el sueldo que recibe es bajo					
23	Se siente satisfecho con el salario que recibe					
24	Considera que el sueldo que recibe es en concordancia al trabajo que realiza					
25	Siente que en su trabajo lo explotan.					
26	Tenía expectativas económicas diferentes a las actuales.					

Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

A continuación, se le presente una encuesta, la cual forma parte de la investigación que estoy realizando, El propósito de este estudio de investigación, titulado ***“Clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021”*** es determinar el nivel de clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes - 2021. Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Usted debe saber que, si decide no participar como voluntario en el estudio, no existirá inconveniente alguno, ni coacción a participar.

La investigadora es bachiller de la escuela profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud, perteneciente a la Universidad Particular de Chiclayo.

Su participación en este estudio le tomará aproximadamente 15 minutos, usted será una de las personas requeridas para este estudio de investigación.

Los resultados del presente estudio constituirán información útil para futuras investigaciones, así también para la generación de programas preventivos; además identificar qué aspectos se presentan como más relevantes en torno a las variables.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, podrá contactar a la investigadora principal: Jesús Yulissa Morocho Sosa al teléfono 929751372.

“Certifico haber recibido una copia de esta ficha de consentimiento y tengo intención de participar voluntariamente en el estudio”.

Nombre: _____

Celular: _____

Firma: _____

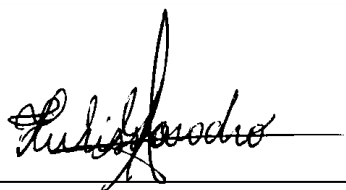
Anexo 3: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD – AUTOR

Yo, Jesús Yulissa Morocho Sosa, egresada de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Particular de Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al proyecto de investigación titulado:

Clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021.

Es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Proyecto de investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleados, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados ni copiados.



MOROCHO SOSA JESUS YULISSA

76546506

Anexo 4: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - ASESOR

Yo, Ana María Alvites Gasco, docente de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Particular de Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al proyecto de investigación titulado: Clima y satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de covid-19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes – 2021.

Declaro que el Proyecto de investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleados, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados ni copiados.



Dra. Ana María Alvites Gasco
C.E.P. 2129



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Rosalía Vargas Mondragón, identificada con DNI N° 27717418

De profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente como Jefa de Epidemiología, en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento del proyecto de investigación: **"Clima y Satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes-2021"**; para efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

Aplicación de la encuesta en plazos establecidos

Chiclayo 07 de 09 del 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Rosalía Vargas Mondragón
C.E.P. 21066
JEFA UNIDAD EPIDEMIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Lily M. Hernández Zumarán, identificada con DNI N° 16.500.981

De profesión Lic. Enfermera, ejerciendo actualmente como jefe de Emergencia CC, en H.D.L. 17

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el contenido del instrumento del proyecto de investigación: **"Clima y Satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de emergencias Hospital Las Mercedes-2021"**; para efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes recomendaciones:

APLICAR ENCUESTA EN SU INVESTIGACION

Chiclayo 03 de 09 del 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP REG DOC LAS MERCEDES-GRM
Lily M. Hernández Zumarán
C.E.P. 11770
JEFE DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS Y C.C.

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Verónica Del Pilar Guerrero Cruz, con DNI N° 44520965, de
profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente
como Lic. Enfermera en
Unidad De Epidemiología

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación
el contenido del instrumento del proyecto de investigación: "**Clima y
satisfacción laboral de enfermeros en tiempos de Covid 19, servicio de
emergencias Hospital Las Mercedes - 2021**"; para efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
recomendaciones:

Seguir con trámite correspondiente
.....
.....
.....

Chiclayo 03 de setiembre del 2021


Verónica Del Pilar Guerrero Cruz
LIC. ENFERMERÍA
C.I.P. N° 070192

Firma y sello del experto